

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**CALIDAD DE SERVICIO EN LAS CAJAS MUNICIPALES
DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE
ANDAHUAYLAS EN TIEMPOS DE COVID-19.
APURÍMAC 2020.**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

NORY SUPANTA PUMAPILLO

Andahuaylas, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**CALIDAD DE SERVICIO EN LAS CAJAS MUNICIPALES
DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE
ANDAHUAYLAS EN TIEMPOS DE COVID-19.
APURÍMAC 2020.**

NORY SUPANTA PUMAPILLO

Asesor:

Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca

Andahuaylas, Perú

2023



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la **MODALIDAD VIRTUAL**, mediante la **plataforma GOOGLE MEET**, utilizada por la Universidad Nacional José María Arguedas ubicada en el distrito y provincia de ANDAHUAYLAS, siendo las **9.00** horas del día **tres de febrero** del año 2023, se reunieron los docentes ordinarios: **Dr. CLEMENTE MARIN CASTILLO**, **Mgtr. HENRRY WILFREDO AGREDA CERNA** y **Mg. EDWIN MESCCO CACERES**, en condición de integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis intitulado: **CALIDAD DE SERVICIO EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS EN TIEMPOS COVID – 19. APURÍMAC 2020**, cuyo autor es la Bachiller en **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, **NORY SUPANTA PUMAPILLO** y asesor **Dr. JUAN CIELO RAMÍREZ CAJAMARCA**, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador **ACORDÓ: APROBAR** por **UNANIMIDAD**, a la Bachiller **NORY SUPANTA PUMAPILLO**, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
14	Catorce	Bueno

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

.....
Dr. Clemente Marin Castillo
Presidente del Jurado Dictaminador

.....
Mgtr. Henry W. Agreda Cerna
DOCENTE
CLAD: N° 03541
.....
(Mgtr. Henry Wilfredo Agreda Cerna)
Secretario del Jurado Dictaminador

.....
Lic. Edwin Mescco Caceres
.....
(Mg. Edwin Mescco Caceres)
Vocal del Jurado Dictaminador

NOMBRE DEL TRABAJO

tesis NORY SUPANTA_2023-febrero.pdf

RECUENTO DE PALABRAS

20795 Words

RECUENTO DE CARACTERES

118605 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

115 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.9MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 2, 2023 10:12 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 2, 2023 10:14 PM GMT-5

● 26% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 26% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 25 palabras)

EDIS
2023
Nory Supanta Pomapillo
DNI: 73427567

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ANGLADES
Asesor
DOLY H. - EPDE.
LINA J.M.D.

● **26% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 26% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.


1	repositorio.unajma.edu.pe Internet	15%
2	revistaespacios.com Internet	3%
3	hdl.handle.net Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
5	uv.mx Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%
7	progresomicrofinanzas.org Internet	<1%
8	publicaciones.usanpedro.edu.pe Internet	<1%
9	repositorio.unsaac.edu.pe Internet	<1%

UNIVERSIDAD NACIONAL
DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN
Dr. Juan Ciro Ramirez Cajamarca

Dr. Mary Supanta Pumagilla
DNI: 73427567

Descripción general de fuentes

10	core.ac.uk Internet	<1%
11	dspace.utb.edu.ec Internet	<1%
12	mazars.pe Internet	<1%
13	repositorio.autonoma.edu.pe Internet	<1%
14	coursehero.com Internet	<1%
15	elcomercio.com Internet	<1%


 2017
 73427567
 muy supanta Puntapilla.


 Universidad de Talca
 Talca, Chile
 2017

DEDICATORIA

A mi madre Santosa Pumapillo, por darme la vida, por su amor incondicional, por creer en mí y por haberme apoyado en todo instante, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien en la sociedad.

A mi difunto padre Esteban Supanta por haber guiado mi camino hasta sus últimos días de su vida, con sus ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizaron, por el valor mostrado para salir adelante a pesar de las adversidades y por su amor.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme, permitirme vivir y a ver logrado mis objetivos trazados, porque se hizo realidad este sueño anhelado desde pequeña y por darme fortaleza en los momentos de debilidad y permitirme continuar con mi carrera profesional.

A mi familia y a mi comunidad de Huaracco-occo, fuente de apoyo constante y credibilidad incondicional durante todo este año, porque a pesar de las dificultades que presenta la vida han sabido enseñarme a salir adelante, por esa razón en cumplimiento de mis objetivos que significan alegría y orgullo para mí comunidad y para mí.

A la Universidad Nacional José María Arguedas por haberme otorgado la oportunidad de estudiar y ser parte de ella, por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de mi formación.

A los clientes de las diferentes cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas, por permitirme desarrollar el presente trabajo y otorgarme las facilidades del caso, y a todos quienes hicieron posible la realización de este trabajo, por su apoyo desinteresado, sin ellos no sería posible este objetivo.

PRESENTACIÓN

La tesis denominada “Calidad de servicio en las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas en tiempos COVID – 19, Apurímac, 2020”, es presentado con el fin de optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

En cumplimiento con los procedimientos establecidos y los conocimientos que me otorgó la Facultad de Ciencias de la Empresa, la investigación se efectuó desarrollando la revisión bibliográfica de la variable (Calidad de servicio), información que permitió establecer el marco teórico, el enfoque que es cuantitativo, el nivel de investigación descriptivo-comparativo, tipo de investigación básico, diseño de investigación no experimental- descriptivo, planteándose como objetivo principal, Identificar que Caja Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, presenta la mejor calidad de servicios en tiempos COVID – 19. Apurímac, 2020, para la investigación se tuvo como muestra intencionada a 150 clientes porque es una muestra no probabilística, para el mismo se utilizó el instrumento denominado cuestionario para conocer las percepciones de los clientes de la calidad de servicio en tiempos COVID - 19, en las diferentes cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas.

Se realizó el procesamiento de datos una vez recogida la información, se utilizó el programa SPSS 25 y MINITAB 18, para consolidar, analizar e interpretar las preguntas planteadas del cuestionario; el resultado que se obtuvo en forma general se identificó que la caja Huancayo ofreció mejor calidad de servicio, en comparación a las demás cajas municipales de ahorros en tiempos COVID-19 en el año 2020.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	viii
PRESENTACIÓN.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1.Problema general	20
1.2.2.Problemas específicos.....	20
1.3. Delimitación del problema.....	21
1.3.1.Delimitación espacial.....	21
1.3.2.Delimitación temporal	21
1.3.3.Delimitación teórica	21
1.4. Justificación	22
1.4.1.Justificación teórica – científica.....	22
1.4.2.Justificación metodológica	22
1.4.3.Justificación social	23
1.4.4.Justificación legal.....	23
1.5. Objetivos.....	23
1.5.1.Objetivo general	23
1.5.2.Objetivos específicos.....	24
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.1.1.Antecedentes internacionales.....	25
2.1.2.Antecedentes nacionales.....	28
2.2. Marco teórico	32
2.2.1.Calidad de servicio	32
2.2.2.Definición de calidad.....	33
2.2.3.Definiciones de servicio	33
2.2.4.Dimensiones de calidad de servicio.....	34
2.2.5.Modelo SERVQUAL	35

2.2.6. Características del servicio de calidad	35
2.2.7. Las pandemias más mortales de la historia	37
2.2.8. ¿Qué es Coronavirus?	38
2.2.9. Protocolos de medidas de prevención en las CMACs.....	39
2.3. Marco conceptual.....	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.1. Hipótesis	44
3.1.1. Hipótesis descriptivas	44
3.1.2. Hipótesis de una sola variable	44
3.2. Variables.....	44
3.3. Operacionalización de variables	45
3.4. Metodología.....	46
3.4.1. Enfoque de la investigación	46
3.4.2. Tipo de investigación	46
3.4.3. Diseño de investigación	46
3.5. Población y muestra	47
3.5.1. Población.....	47
3.5.2. Muestra.....	47
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.6.1. Técnica.....	48
3.6.2. Instrumento	48
3.7. Métodos de análisis de datos.....	48
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	50
4.1. Resultados de la investigación.....	50
4.1.1. Fiabilidad (Alfa de Cronbach).....	50
4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación	51
4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación	53
4.2. Análisis comparativo	60
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	74
CONCLUSIONES.....	76
RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Lista de CMACs en la provincia de Andahuaylas	47
Tabla 2: Valores de confiabilidad kuder Richardson	50
Tabla 3: Fiabilidad de calidad de servicio en tiempos de COVID-19	50
Tabla 4: Frecuencias de género	51
Tabla 5: Frecuencias de edad.....	52
Tabla 6: Resultados de la variable calidad de servicio en tiempos de COVID-19.....	53
Tabla 7: Resultados respecto a los elementos tangibles.....	54
Tabla 8: Resultados respecto a la dimensión fiabilidad.....	55
Tabla 9: Resultados sobre la dimensión seguridad.....	56
Tabla 10: Resultados sobre la dimensión confianza	57
Tabla 11: Resultados sobre la dimensión capacidad de respuesta.....	58
Tabla 12: Cumplimiento de protocolo de salud por COVID-19.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño descriptivo comparativo	46
Figura 2: Frecuencias de género	51
Figura 3: Frecuencias de edad	52
Figura 4: Resultados de la variable calidad de servicio en tiempos de COVID-19	53
Figura 5: Resultados respecto a los elementos tangibles	54
Figura 6: Resultados respecto a la dimensión fiabilidad.....	55
Figura 7: Resultados sobre la dimensión seguridad.....	56
Figura 8: Resultados sobre la dimensión confianza	57
Figura 9: Resultados sobre la dimensión capacidad de respuesta.....	58
Figura 10: Cumplimiento de protocolo de salud por COVID-19.....	59
Figura 11: Puntaje de CMAC en cuanto a calidad de servicio en MINITAB.....	60
Figura 12: Puntaje de CMAC en cuanto a calidad de servicio en TUKEY	61
Figura 13: Puntaje de CMAC en cuanto a los elementos tangibles en MINITAB.....	62
Figura 14: Puntaje de CMAC en cuanto a los elementos tangibles en TUKEY	63
Figura 15: Puntaje de CMAC en cuanto a la fiabilidad en MINITAB	64
Figura 16: Puntaje de CMAC en cuanto a la fiabilidad en TUKEY.....	65
Figura 17: Puntaje de CMAC en cuanto a la seguridad en MINITAB	66
Figura 18: Puntaje de CMAC en cuanto a la seguridad en TUKEY	67
Figura 19: Puntaje de CMAC en cuanto a la confianza en MINITAB.....	68
Figura 20: Puntaje de CMAC en cuanto a la confianza en TUKEY	69
Figura 21: Puntaje de CMAC respecto a capacidad de respuesta en MINITAB	70
Figura 22: Puntaje de CMAC respecto a capacidad de respuesta en TUKEY	71
Figura 23: Puntaje de CMAC sobre cumplimiento de protocolo de salud en MINITAB	72
Figura 24: Puntaje de CMAC sobre cumplimiento de protocolo de salud en TUKEY ..	73

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.....	81
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	83
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos.....	85
Anexo 04: Instrumento de recojo de datos.....	89
Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	94
Anexo 06: Fotografías de la investigación.....	97
Anexo 07: Base de datos SPSS V25	100

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal, analizar el nivel de la calidad de servicio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, en tiempos COVID – 19. Apurímac, 2020. El enfoque de la investigación es de corte cuantitativa, de nivel de investigación descriptivo, el tipo de investigación básica descriptivo-comparativo, diseño no experimental, tipo de muestra es no probabilístico que corresponde a un total de 150 clientes seleccionados en las diferentes Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas. Así mismo, la fiabilidad y consistencia del cuestionario resultó 0,905 para calidad de servicio en tiempos COVID -19; de acuerdo al Alfa de Cronbach, de los resultados generales obtenidos fueron: que el 0,7% (1 cliente) indica sobre calidad de servicio es muy mala, 5,3% (8 clientes) mala, 34,0% (51 clientes) regular, 31,3% (47 clientes) buena y el 28,7% (43 clientes) indican muy buena. Por otra parte, que la mejor calidad de servicio tiene la Caja Huancayo, seguido de Caja Cusco, Piura y finalmente Arequipa e Ica, en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, en tiempos COVID – 19. Apurímac, 2020.

Palabras clave: Calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, confianza, capacidad de respuesta, Cumplimiento de protocolo COVID – 19

ABSTRACT

The main objective of the research was to identify the level of quality of service in the Municipal Savings and Credit Banks of the province of Andahuaylas, in times of COVID - 19. Apurímac, 2021. The focus of the research is quantitative, of descriptive research level, the type of research is basic descriptive, not-experimental design. Type of sample is not probalistic that corresponds to 150 clients in the different Municipal Savings and Credit Banks of the province of Andahuaylas. Likewise, the reliability and consistency of the questionnaire was .905 for quality of service in times of COVID -19; according to Cronbach's Alpha. Of the general results obtained were: that 0.7% (1 client) indicate that the quality of service is very bad, 5.3% (8 clients) bad, 34.0% (51 clients) regular, 31.3% (47 clients) good and 28.7% (43 clients) indicate very good. On the other hand, that Caja Huancayo has the best quality of service, followed by Caja Cusco, Piura and finally Arequipa and Ica, in the Municipal Savings and Credit Banks of the province of Andahuaylas, in times of COVID - 19. Apurímac, 2020.

Keywords: Quality of service, tangible elements, reliability, security, trust, response capacity, Compliance with the COVID-19 protocol.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada: “Calidad de servicio en las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas en tiempos COVID – 19. Apurímac 2020”, es una investigación que estuvo enfocado a identificar y comparar la calidad de servicio en las diferentes cajas municipales de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas en tiempos de COVID -19. La calidad de servicio es el conjunto de propiedades inherentes al producto o servicio que brindan estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente.

La organización de los temas en la estructura del trabajo de investigación, comprende cinco capítulos:

El capítulo I, comprende el problema de investigación en este se plasma un panorama general del trabajo; planteando, describiendo y formulando el problema general y los problemas específicos; así mismo, contempla el objetivo general y específicos, entre otros aspectos.

El capítulo II, se enmarca en la fundamentación teórica sobre el cual se sustenta y respalda la investigación.

El capítulo III, contempla la metodología de la investigación. Asimismo, fundamenta el tipo y diseño de investigación, las técnicas y métodos de análisis de datos, operacionalización de las variables, la población y muestra de estudio.

El capítulo IV, para llegar a los resultados finales, se utilizó el alfa de Cronbach este que nos permitió conocer la fiabilidad y consistencia del cuestionario aplicado en el trabajo de investigación, asimismo, para conocer los resultados de las variables independiente, dependiente y dimensiones se utilizó el programa estadístico SPSS v25, Minitab 18.

El capítulo V, discusión, este que ha permitido comparar, contrastar y discutir los resultados y procedimientos con los antecedentes que poseen cierta similitud con el trabajo que hemos ejecutado.

En la para parte final mostramos las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos que respaldan los hechos suscitados en el trabajo de investigación

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud, ha manifestado que la COVID-19, es un mal que provoca una infección respiratoria, ocasionada por el SARCoV-2 que se encontró hace poco tiempo, este nuevo virus era una enfermedad desconocida hasta antes de diciembre de 2019. Las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) son instituciones de micro financiamiento (IMF) que pertenecen a los gobiernos municipales, aunque estos no tienen el control mayoritario ya que las decisiones están a cargo de una junta que reúne a diversos actores, entre estos la sociedad civil. Este modelo es una de las cinco modalidades institucionales de micro finanzas reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Este organismo ha señalado que, según los datos del Consejo Internacional para la pequeña empresa, este tipo de negocios “representan más del 90% del total de empresas, generan entre el 60% y el 70% del empleo y son responsables del 50% del Producto Interno Bruto (PIB) a nivel mundial” por tal razón los clientes visitan los diferentes establecimientos de (CMAC), donde hay necesidad y a la vez producen un confinamiento dentro del establecimiento.

Sin embargo, en este último año, la estabilidad y crecimiento de las micros, pequeñas y medianas empresas, se ha visto mermado por la actual crisis sanitaria y económica ocasionada por la pandemia del coronavirus COVID-19, llegándose a estimar, en el ámbito internacional, que el 55% de ellas se han visto duramente afectadas. En el Perú, el 92.7% de las empresas son Mypes, y son precisamente, este tipo de empresas las que han sufrido en mayor parte el impacto económico, por lo que a decir de Montjoy (2020).

Las Cajas, se constituyó el 14 de mayo de 1980 bajo el amparo del Decreto Ley 23039, el cual facultó la creación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de los Concejos Provinciales al interior del país. En la actualidad es una entidad, con autonomía económica y administrativa, financiera, supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros además regulada por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), controlada y AFP (SBS) y Contraloría General de la Republica.

En el Perú, el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima - CCL (2020), considera que la economía cayó en

hasta un 3.7% como consecuencia del COVID-19, en virtud a la contracción que sufrió la demanda interna privada, siendo el sector de las micro y pequeña empresa el más golpeado, ya que, no disponen de recursos para adaptarse a los nuevos cambios. En ese sentido, el actual estado de emergencia y aislamiento social obligatorio, ha tenido efecto directo en la baja demanda de los productos que comercializan, generándole grandes pérdidas económicas, además de ello está el hecho de no poder contar con mano de obra para la fabricación de nuevos productos, teniendo en cuenta que muchas Mypes en el Perú están dedicadas al rubro manufacturero y de servicios.

Otros de los problemas que merma su accionar y permanencia en el mercado, es la falta de liquidez, y falta de oportunidades o excesivos requisitos para acceder a un préstamo en la banca formal, lo que se agrava con el hecho de la gran informalidad existente en este grupo de empresas. Ante ello, y teniendo en consideración que la Mypes constituyen más del 99% de las unidades empresariales en el Perú, genera cerca del 85% total de puestos de trabajos y representan casi el 40% del producto bruto interno peruano.

El estado peruano ha dictado diversas medidas de apoyo a las Mypes, como son los programas Reactiva Perú, Fondo Empresarial de apoyo a la micro y pequeña empresa y FAE-AGRO con la finalidad de garantizar el financiamiento de la reposición de fondos de capital de trabajo a sus clientes en las CMAC, a efectos que puedan hacer frente a sus compromisos de pago y obligaciones a largo plazo. Editorial El Peruano, (2020), en tal sentido se ha visto la concurrencia y aglomeración de clientes en las entidades financieras para poder acceder a dichos apoyos económicos que brindó el estado peruano, por lo que se vio obligado todas las entidades financieras a mejorar la calidad de atención en cumplimiento de los protocolos de salud ante la emergencia sanitaria basándose en el Decreto Supremo n°013-2020-SA para evitar el contagio del covid-19, lo cual obligo a mejorar los elementos tangibles, la fiabilidad, seguridad, confianza y capacidad de respuesta para frenar el contagio de dicho virus y la calidad de atención a los clientes .

Por tanto, en todas las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas, para la atención a los clientes durante la pandemia, se elaboraron un plan de vigilancia en prevención y cuidado de la salud para todos sus colaboradores y clientes en el marco de la emergencia sanitaria, en tal sentido en el presente proyecto se comparara la calidad de servicio y sus respectivos dimensiones en las Cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas, la cual se identificará que cajas presenta mejor

calidad de servicio en cumplimiento de la implementación en la prevención y cuidado en la atención de los clientes en tiempos de covid-19 en el 2020, ya que son también focos de contagio por la aglomeración de los usuarios.

Además, el deterioro de la actividad económica en la provincia de Andahuaylas y a nivel mundial ha incidido negativamente en los flujos de caja de algunos sectores de la población, reduciendo enormemente su demanda por crédito, aumentando su probabilidad de incumplimiento de pago y el crecimiento de mora.

La presente investigación está basada desde el punto vista económico, práctico y social, al pretender dar a conocer la importancia que representa las financieras de las entidades bancarias, como las CMAC que operan en la provincia de Andahuaylas, para el desarrollo empresarial de las Mypes en esta ciudad, especialmente durante la época de pandemia, permitiéndoles no solo permanecer en el mercado, sino también proyectar y lograr su expansión a otros mercados, en busca de generar alta rentabilidad de sus operaciones y un correcto desarrollo empresarial, y de manera colateral beneficiar a las diferentes familias cuya economía y expectativas laborales y sociales gira en torno a las Mypes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Identificar cuál de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas-Apurímac 2020, presenta mejor calidad de servicio en tiempos COVID – 19?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presento el mejor elemento tangible durante los tiempos COVID – 19?
- b. ¿Cuál de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presento mejor fiabilidad durante los tiempos COVID – 19?
- c. ¿Cuál de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presento mejor seguridad durante los tiempos COVID – 19?

- d. ¿Cuál de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presento la mejor confianza durante los tiempos COVID – 19?
- e. ¿Cuál de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presento mejor capacidad de respuesta durante los tiempos COVID – 19?
- f. ¿Cuál de las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presento mejor cumplimiento de protocolos de salud ante la emergencia sanitaria en tiempos de COVID-19?

1.3. Delimitación del problema

1.3.1. Delimitación espacial

Las cajas municipales de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas.

- a) Caja Huancayo
- b) Caja Cusco
- c) Caja Arequipa
- d) Caja Piura
- e) Caja Ica

Ubicación: Andahuaylas – Andahuaylas- Apurímac

1.3.2. Delimitación temporal

Los hechos y acontecimientos que fueron evaluados en el presente proyecto de investigación se desarrollaron en relación al año 2020.

1.3.3. Delimitación teórica

La presente investigación tomó como tema fundamental la calidad de servicio y lo siguiente:

- a) Elementos tangibles
- b) Fiabilidad
- c) Seguridad
- d) Confianza
- e) Capacidad de respuesta
- f) Protocolos de salud ante la emergencia sanitaria por covid-19

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica – científica

La presente investigación definió el nivel de la calidad de servicio en tiempos COVID-19 en las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas, el cual será de una ayuda para que en un futuro nuevas investigaciones en tiempos de pandemia que desarrollen temas iguales o con similitudes, puedan tomarlo como antecedente para que ayude a profundizar y actualizar la información brindada obteniendo nuevos conocimientos para una mejor calidad de servicio más sólida, así como también en las empresas que brindan servicio en tiempos de pandemia y logren la satisfacción, muchos de los autores definen que la calidad de servicio mide la satisfacción del cliente, de tal manera que la calidad brindada también esta medida de acuerdo a como se está cumpliendo con los protocolos diseñados, por lo tanto, los resultados son analizados de manera más profunda y con toda veracidad de la cual es merecedor el usuario, a la cual esta investigación está sujeta a la ley que el Poder Ejecutivo promulgó el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, dispositivo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan a la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 rigiéndose en el decreto N°013-2020 decreto supremo que establece medidas para asegurar la continuidad de las acciones de prevención, control, diagnóstico y tratamiento del coronavirus-COVID-19.

1.4.2. Justificación metodológica

En el presente estudio de investigación, se está usando métodos y técnicas estadísticas como estadística descriptiva, tablas y graficas además la técnica estadística ANOVA, que permitirá comparar el nivel de calidad de servicio de las cajas, ya que esta técnica permite comparar más de tres poblaciones, el instrumentos están siendo empleados en su desarrollo del estudio de investigación, y de esta manera obtiene validez y confiabilidad, en tanto pueden servir de aporte en otros trabajos de investigación, por contener fundamentos teóricos teniendo en cuenta el juicio de experto.

1.4.3. Justificación social

El trabajo de investigación no aporta de manera económicamente a la sociedad. Pero si tiene un aporte significativo en el cumplimiento de los protocolos establecidos para la atención a los clientes en tiempos COVID - 19, en el cual se tiene en cuenta el apoyo de los profesionales concedores en este campo, en armar grupos de trabajo en equipo en beneficio de todos los involucrados de la calidad de servicio, de esta manera llegar al cliente a satisfacer sus expectativas de servicio durante la pandemia logrando de esta manera brindar calidad total a los clientes finales en tiempos de pandemia.

1.4.4. Justificación legal

En la actualidad las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito CMAC se administran por el Decreto Supremo N°157-90-EF, así como por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N°26702 y sus normas modificatorias. Por tal razón, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones propone actualizar, modificar el marco legal vigente a fin de crear mecanismos y condiciones similares a las que rigen para las instituciones microfinancieras privadas, consolidando con ello los avances que las CMAC han alcanzado. Entre los principales cambios normativos que se proponen se consideran los siguientes temas: redefinición de las funciones y facultades, mejora del Gobierno Corporativo de las CMAC, especificando el rol y facultades de la Junta General de Accionistas en las CMAC, y por último por la pandemia la implementación de los protocolos de bioseguridad para la atención a los clientes.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Identificar que Caja Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, presenta la mejor calidad de servicios en tiempos COVID – 19. Apurímac, 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presenta el mejor elemento tangible durante los tiempos COVID – 19.
- b. Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presenta mejor fiabilidad durante los tiempos COVID – 19.
- c. Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presenta mejor seguridad durante los tiempos COVID – 19.
- d. Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presenta mejor confianza durante los tiempos COVID – 19.
- e. Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presenta mejor capacidad de respuesta durante los tiempos COVID – 19.
- f. Describir que caja Municipal de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presenta mejor cumplimiento de protocolo de salud ante la emergencia sanitaria COVID-19.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

- a. Rodriguez et.al (2020) Ejecuto el siguiente trabajo de investigación; “El e-commerce y las Mipymes en tiempos de Covid-19”. Revista científica publicado en noviembre del 2020; trabajo que tuvo un diseño de tipo documental, se hace uso de métodos científicos teóricos y empíricos llegó a las conclusiones de que, el Covid-19 ha generado un futuro incierto en varias industrias, pero en el caso del e-commerce generó una oportunidad. No se sabe cuánto durará la pandemia, ni cuál será su efecto en la sociedad, y por esta razón es importante la resiliencia por parte de los negocios. Es momento de adaptarse a la nueva modalidad de vida y cambiar nuestra mentalidad. Es momento de dejar de ver al Covid-19 como una amenaza para las empresas, que implica el cierre o desaparición de las mismas y empezar a verlo como una oportunidad para abrir nuevos canales de negocio, lo cual se puede resumir en una palabra “Reinventarse” y para alcanzar el éxito los negocios deben de enmarcarse dentro de la versatilidad empresarial para responder a la exigencia de cambios que dependen mucho de algunos factores importantes como la disponibilidad de herramientas tecnológicas, la sinergia desarrollada en los equipos de trabajo y la discusión al cambio en su cultura organizacional, así que, es importante tomar esta oportunidad que indirectamente trajo consigo el Covid-19 y hacer frente a otros desafíos que implica la digitalización en los procesos de comercialización de los negocios, tanto el ámbito de seguridad, de manejo y protección de datos y la experiencia del consumidor, de tal manera que al término de la emergencia el e-commerce continúe. El Ecuador ha venido soportando enormes deficiencias en infraestructura de telecomunicaciones, de cultura y educación para impulsar el crecimiento de los mercados electrónicos, lo que representa una desventaja competitiva en el escenario mundial. Actualmente las insuficiencias van siendo disminuidas, a través de iniciativas aisladas tanto de parte del gobierno Nacional, (a través del

desarrollo de proyectos de compras públicas, dinero electrónico, facturación electrónica, entre otros) como del sector empresarial. El e-commerce en Ecuador ha venido creciendo a un ritmo lento, debido a que las Mipymes en su mayoría, por el tamaño de sus estructuras se han abstenido a involucrarse en el mundo de las tendencias en estrategias de negocios, han seguido por décadas un paradigma empresarial, basado en el comercio tradicional, mostrándose reacias al cambio por temor, desconocimiento y sobre todo desconfianza en nuevos métodos comerciales que los negocios traen conforme la dinámica empresarial avanza. De la misma manera, las políticas públicas que decreta el gobierno son fundamentales para reactivar la economía de las Mipymes, a través de créditos, mediante programas como el Plan reactívale Ecuador y el Crédito Pymes expés que otorga la Corporación Financiera Nacional (CFN) se ha pretendido ayudar a este sector, sin embargo, resulta difícil acceder al financiamiento, hay muchos obstáculos para estos negocios pequeños. Estas políticas implementadas para ayudar a mejorar su situación financiera y mantenerse en el mercado no están funcionando, muchos negocios se quejan de que los recursos no llegan y el tiempo se agota. Por lo que, el apoyo es fundamental para poder mantener reactivada la economía.

- b. Bello et.al (2019) Ejecuto el siguiente trabajo de investigación; “Modelo de calidad en el servicio diseñado para un organismo del sector público del Estado de Veracruz.” revista científica; cuyo objetivo fue determinar la calidad de servicio mediante la aplicación del Modelo Servqual, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente y se llegó a conocer: que en la actualidad, el reto para las organizaciones productoras de bienes y servicios es muy grande, el mercado determina las reglas del juego, y las empresas deben estar en capacidad de entregar productos o servicios que satisfagan o superen, si es posible, las expectativas de los clientes. Entre más avances hay en el terreno de la apertura, más exigencias se tendrán, por ello se realizan diferentes estudios para que la calidad en el servicio sea excelente y no existan problemas dentro de la misma. El estudio presentado es una investigación sobre la actividad de reincidencias en un organismo del sector público,

dedicado a la distribución de agua potable, el objetivo es diseñar y construir un modelo de calidad en el servicio para disminuir las incidencias reportadas dentro del organismo y con ello eliminar tiempos ociosos para la ejecución de las actividades que involucran la solución de las mismas, para brindar una mejor calidad de servicio mediante la aplicación del Modelo Servqual, el cual mide la calidad del servicio, a través de las expectativas y percepciones de los clientes y basado a seis dimensiones, que son; elementos tangibles dimensión de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, sensibilidad, empatía, y costo. La investigación pretende analizar el problema principal que es el desconocimiento del nivel de calidad del servicio de Ayuda Experto, y cumplir con los objetivos establecidos. Al ser las CMACs un organismo que pertenece al sector público, el antecedente ayudo en definir las dimensiones del proyecto de investigación

- c. López (2018) Ejecuto el siguiente trabajo de investigación; “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”. Para optar el Grado Académico de: Magíster en Administración de Empresas; cuyo objetivo fue determinar la relación de la satisfacción de los clientes con la calidad del servicio en el Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente y se llegó a identificar que el buen servicio al cliente es muy importante en cualquier organización, depende de esto el fracaso o el éxito de la misma. Para una empresa siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena servicio y comida. Además, evidencio que es necesario tener una evaluación de calidad de servicio que acceda controlar educadamente las actividades dentro de la organización. Así como reducir los errores cometidos en el servicio para obtener mayores ingresos económicos, asimismo se identificó los factores significativos en la calidad del servicio como las cuales se mencionan: trato personalizado, respuesta inmediata, instalaciones, equipos modernos y maquinarias. Además, se permite demostrar con las instalaciones existen clientes satisfechos, la comida, la confiabilidad de parte del personal y los equipos. Por lo tanto, se pudo probar que existe una relación significativa positiva entre la satisfacción al cliente

y la calidad del servicio, esto significa que si incrementa la calidad del servicio va a aumentar la satisfacción al cliente o si es que reduce la calidad de servicio disminuye la satisfacción al cliente.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a. Gonzales & Huanca (2020), ejecuto el siguiente trabajo de investigación “La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa Mariano Melgar, Arequipa 2018”. Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing Universidad Tecnológica del Perú. El siguiente trabajo de investigación llego a las siguientes conclusiones. Como objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. La metodología utilizada para esta investigación correspondió a un estudio cuantitativo con un diseño no experimental del tipo descriptivo – correlacional, donde se tomó una población infinita aplicándose con una muestra de 384 consumidores, para ello se empleó la técnica de encuestas para conseguir la información mediante un cuestionario estructurado y validado. Como resultado de la investigación se obtuvo la validación de las hipótesis logrando identificar el nivel de correlación que existen entre las variables, donde los consumidores de los restaurantes mostraron una apreciación favorable.

- b. Urquía (2017) Ejecuto el siguiente trabajo de investigación; “Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir – Surquillo, 2016”, universidad Cesar Vallejo, Perú. Tesis de maestría. De acuerdo al objetivo general que es: Determinar que la calidad de servicio y la gestión del talento humano, conservan una correspondencia directa ($r = 0,979$) y significativa ($p\text{-valor} = 0,000 < 0.001$) en el Centro de salud “Villa Victoria Porvenir Surquillo, 2016 afirmando la hipótesis planteada y esta correspondencia reflejo con un nivel muy alto. En relación al primer objetivo específico: Determinar que la gestión del talento humano mantiene una correspondencia directa ($r = 0,543$) y significativa ($p\text{-valor} = 0,000 < 0.01$) con la dimensión expectativa, en el Centro de salud “Villa

Victoria Porvenir Surquillo, 2016 demostrándose la hipótesis planteada y esta correspondencia reflejo con un nivel moderado. De acuerdo al segundo objetivo específico: Se demostró que la dimensión percepciones con la variable gestión del talento humano mantiene una relación directa ($r = 0,542$) y significativa ($p\text{-valor}=,000 < 0.01$), en el Centro de salud “Villa Victoria Porvenir Surquillo, 2016 determinando y a la vez se llegó a contrastar la hipótesis planteada y esta correspondencia resulto con un nivel moderado.

2.1.3. Antecedentes locales

- a. Garfias (2017), ejecuto el siguiente trabajo de investigación “calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A de la provincia de Andahuaylas, Región de Apurímac – 2016”, Perú. Llegando a concluir sobre los objetivos planteados, en que Los resultados del estudio después del procesamiento de información, mediante la diligencia del modelo SERVQUAL revelan, en este sentido, que la calificación corriente del horizonte de aptitud en los servicios y productos que ofrece la compañía eléctrica, según la apariencia de los usuarios o clientes encuestados, se encontró por debajo de la expectativa esperada, los mismos que continuación se mencionan, respecto al primer objetivo planteado en el trabajo de investigación, se precisa claramente con el valor del estadístico de correlación de Spearman es ($r = 0,406^{**}$), esto indica que existe una reciprocidad positiva moderada. El valor “sig.” es de 0,000 que es inferior al nivel de significancia planteada ($p < 0,05$), en el que se impugna la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede mencionar a un nivel de confianza del 95%, que los colaboradores capacitados, el acatamiento de promesas en los tiempos establecidos, la seguridad de los productos eléctricos, se relaciona de un modo positiva moderada con la complacencia del cliente de la sociedad Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac - 2016. La determinación de la segunda hipótesis planteado del trabajo de investigación, precisa que el valor del mediante el estadístico no paramétrico Spearman es ($r =,225^{**}$) esto revela que existe una reciprocidad positiva baja. El valor “sig.” es de 0,000 que es inferior al nivel de significancia de (p

< 0,05), en el que se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede declarar a un nivel de confianza del 95%, que la exhibición del personal, semblante de las instalaciones, los equipos y materiales utilizados por la sociedad se relacionan de un modo positiva baja con la satisfacción del cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac - 2016. La demostración del segundo objetivo específico planteado, precisa que el valor del factor de correlación de Spearman el estadístico no paramétrico es ($r = ,380^{**}$) también revela que existe una reciprocidad positiva baja. El valor "sig." es de 0,000 que es inferior al nivel de significancia de ($p < 0,05$), en el que se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede declarar a un nivel de significancia del 5%, que el obediencia de promesas, la realización de los trabajos técnicos de energía, el buen desempeño transmitido por el personal de la organización se relaciona de carácter positiva baja con la condescendencia del cliente de la sociedad Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac - 2016. La cuarta demostración del trabajo realizado es el tercer objetivo específico, precisa con el estadístico no paramétrico cuyo valor del factor de correlación de Spearman es ($r = ,355^{**}$) esto revela que existe una reciprocidad positiva baja. El valor "sig." es de 0,000 que es inferior al nivel de significancia de ($p < 0,05$), en el cual se aceptó la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede aseverar a un nivel de confianza de significancia del 5%, que la disposición para abrir los solicitudes, reclamos, problemas eléctricos domiciliarios y el responsabilidad que tiene la sociedad con sus clientes se relaciona de modo positiva baja con la satisfacción del cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac - 2016. Por último, del cuarto objetivo específico planteado, se llegó a demostrar con el estadístico no Paramétrico Spearman es ($r = ,510^{**}$) esto revela que existe una correlación positiva moderada. El valor "sig." es de 0,000 que es inferior al nivel de significancia planteado de ($p < 0,05$), en el que se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede aseverar a un nivel de significancia del 5%, o un nivel del confianza del 95% los conocimientos demostrados por los personales con relación al servicio que brindan y la garantía de los productos que ofrece la sociedad se relaciona de modo positiva moderada con la

satisfacción del cliente de la sociedad Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac - 2016.

- b. Hernandez (2017), ejecuto el siguiente trabajo de investigación "Calidad de servicio y fidelidad del cliente en el Minimarket Adonay S.A.C. de Andahuaylas, 2015.", (tesis de pregrado). Universidad nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. El trabajo de investigación llegó a las conclusiones de que, respecto primer objetivo se estableció correlación entre la fiabilidad y la fidelidad del cliente el cual determino una correlación directa donde un 43.8 % de los encuestados indicaron que están medianamente de arreglo en relación a la fiabilidad, cabe mencionar que se determinó la correlación de Spearman positiva en un 0,673. Como segundo objetivo se estableció correlación entre la fidelidad y la interacción del personal del cliente el cual determino una correlación positiva baja contemplando un 32,4 % de los encuestados indican que están medianamente de acuerdo en relación a la interacción del personal, cabe mencionar que se determinó la correlación de Spearman positiva en un 0,262. Como tercero objetivo se estableció correlación entre la fidelidad e interacción del personal del cliente el cual determino una correlación positiva baja contemplando un 26,2 % de los encuestados indican que están medianamente de acuerdo en relación a la interacción del personal, cabe mencionar que se determinó la correlación de Spearman positiva en un 0,262. Como cuarto objetivo se estableció correlación entre las dimensiones planteadas las evidencias físicas y la fidelidad del cliente el cual determino una correlación positiva alta contemplando un 38,1% de los encuestados indican que están medianamente de acuerdo en relación a las evidencias físicas, cabe mencionar que se determinó la correlación de Spearman positiva en un 0,744. Como quinto objetivo se estableció correlación entre las políticas y la fidelidad del cliente el cual determino una correlación positiva moderada de 31,4% de los encuestados que indican que están medianamente de acuerdo en relación a las políticas, cabe mencionar que se determinó la correlación de Spearman positiva en un 0,433.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Calidad de servicio

La definición sobre calidad de servicio e interpretado en sus formas diferentes a lo largo del tiempo; es el tema más trascendental y más ampliamente investigado en estos tiempos en el campo de los servicios más aun en estos días de pandemia, valorar la calidad de servicio es un proceso altamente complicado ya que funciona en varios horizontes y son las percepciones de acuerdo a la experiencia de cada cliente en todos los establecimientos de negocio.

En muchos momentos de calidad es observada y experimenta por los clientes no coincide con de la organización que ofrece el servicio; de ahí que la calidad en el servicio haya trasformado de enfoque, basada en los estándares de calidad establecidos por la empresa, y en lugar de hablar de una calidad objetiva, se habla de una calidad subjetiva o establecida en el juicio del cliente, Carrete et.al (2011).

Según, Nevado et.al (2003) sobre los resultados y los objetivos planteados por la organización sobre la calidad del servicio estará determinada por el análisis e interpretación de los resultados y comparado entre los objetivos deseados por la empresa pública prestadora de servicios, los que esperan los usuarios y aquellos realmente conseguidos. De forma más natural: confrontar por medio de la práctica si el impuesto del servicio se realiza correctamente.

Según Hoffman (2012) Una forma de empezar un análisis sobre la calidad de servicio es ambicionar diferenciar primero la calidad de servicio de la complacencia del cliente en tiempos COVID. La generalidad de los mentores coincide en que satisfacción del cliente es una medida detallada de las operaciones a corto plazo, en tal sentido que la calidad en el servicio es una actitud formada por el medio de la valoración a largo plazo de un desempeño.

Por otra parte, de acuerdo a los dos conceptos anteriores podemos decir que la satisfacción del cliente y calidad de servicio están estrechamente relacionados. Sin embargo, la relación entre uno y otro concepto no es clara. Algunos reflexionan que la satisfacción del cliente conduce a la calidad de servicio observada, mientras que otros creen que

la calidad de servicio conduce a la complacencia del cliente, además, la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio y la forma en que estos dos conceptos se relacionan en el comportamiento y percepción de cada cliente, el objetivo del presente trabajo de investigación se centrara en la calidad de servicio durante los tiempos COVID – 19 en el 2020.

Un esclarecimiento verosímil es que la complacencia ayuda a los clientes durante la revisión de las percepciones de la calidad de servicio durante los tiempos de pandemia.

2.2.2. Definición de calidad

“La calidad es la dependencia de la apreciación del cliente en cuanto al servicio recibido, este aspecto estará sujeto a la opinión del cliente si fuese bueno o malo”. Arbós (2012)

“El concepto calidad debe ser entendido en el nivel en el que un grupo de propiedades (marcas distintivas), ejecuta con algunos requisitos, (expectativas establecidas). Aquellos requisitos tienen que agradar las expectativas esperadas por el cliente”, Alcalde (2009)

La calidad es el conjunto de propiedades inherentes al producto o servicio que brindan al cliente y estos juzgaran su valor. Para el cumplimiento de calidad en los tiempos de pandemia se determinó la normativa general sobre las condiciones a que debe sujetarse la Caja y los colaboradores en cumplimiento de sus prestaciones de servicios establecidas en las relaciones contractuales pactadas.

2.2.3. Definiciones de servicio

Se comprende por servicio como una costumbre de dirección cuyo objeto es incrementar el nivel de agrado del cliente tanto es factores reconocibles, diferenciables y fundamentalmente impalpable, que dan provecho particular o colectivo, y que no están de todas maneras estén atadas a la transacción de un producto como venta, Domínguez y Gema, (2013)

“Se determina como la actividad que un ofertante da al área usuaria, es de carácter intangible y no dan lugar a la pertenencia de

ninguna otra cosa, por lo cual no de todas maneras puede estar enlazada con un producto en físico”. Patricia, (2008)

“El servicio al cliente es un conjunto de procedimientos que una empresa diseña para agradar a sus clientes con la finalidad de liderar las expectativas de servicio ofrecidas por sus competidores”, Vargas y Aldana, (2011)

Por lo tanto, la calidad de servicio al cliente en estos tiempos de pandemia como el COVID 19, generalmente se basa en el cumplimiento de los protocolos establecidos según la norma técnica que dio el estado peruano.

2.2.4. Dimensiones de calidad de servicio

Barreto (2011), define las siguientes dimensiones:

- a) Elementos tangibles: “Es la parte tangible conformada por los equipos e instalaciones físicas visualmente atractivas que se es de percepción para la comodidad del cliente”
- b) Fiabilidad: Se basa en la percepción de un cliente en referencia al servicio acordado en las condiciones y los plazos establecidos, asimismo representa la capacidad organizativa y de recurso para prestar el servicio de manera eficiente sin errores que lo perjudiquen, para cumplir con este criterio es indispensable contar con el personal adecuado para realizar los procesos de experimentación.
- c) Seguridad: Son todos aquellos conocimientos mostrados por los empleados con la finalidad de crear confianza y credibilidad, el cliente entiende que mientras perciba un buen servicio esto le ocasionara tranquilidad lo cual es una fuente de confianza para la organización
- d) Confianza: El concepto de confianza hace referencia a la capacidad de dar seguridad a un individuo por medio de diferentes factores.
- e) Capacidad de respuesta: Se define como la disposición para ofrecer un servicio rápido y puntual lo cual indica que no basta con tener los medios para prestar un servicio sino la capacidad para prestarlo cuando lo demanda el cliente ofreciendo una oportuna respuesta a la solución de las necesidades del cliente.
- f) Cumplimiento de protocolos de salud ante emergencia sanitaria por coronavirus: conjunto de medidas para mitigar, controlar, evitar la

propagación y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19.

2.2.5. Modelo SERVQUAL

En los años 1985 y 1994 Zeithaml et.al (2014), elaboraron este modelo, denominado el modelo de brechas. Estos autores determinan a la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente como la superioridad del servicio, el cual es resultado de las comparaciones de las expectativas alcanzadas por los clientes al prestar un servicio, asimismo es fundamental y necesario realizar un análisis exhaustivo sobre la relación entre las percepciones de los clientes y el servicio recibido.

El modelo SERVQUAL, es una técnica que permite realizar la medición de la calidad de servicios.

2.2.5.1. SERVQUAL

En el desarrollo de SERVQUAL (es una herramienta para la comprobación del conocimiento de los consumidores sobre la calidad de los servicios), para bosquejar escalas de medición que permitirán valorar los procesos que no son directamente notorios a simple vista, recurrimos a algunos procedimientos y métodos generalmente aceptados en el desarrollo de este tipo de observación, Zeithaml, et.al (1990), p.27.

2.2.5.2. Importancia relativa de los criterios de SERVQUAL

El modelo SERVQUAL tiene cinco criterios, dado que conforman el resultado del análisis ordenado de las evaluaciones realizadas por cientos de averiguados en varios sectores del servicio, acceden una representación exacta de los razonamientos que utilizan los usuarios para valorar la calidad de los servicios. De donde, es prudente perfeccionar que los usuarios podrían reflexionar importantes los cinco razonamientos, sin excluir ninguno de ellos. Zeithaml et.al, (1990), p.30.

2.2.6. Características del servicio de calidad

Condori, (2017) Anierte como se citó en Silva (2015) manifiesta que algunas de las características que se deben cumplir y seguir para un

educado servicio de calidad, más aún en estos tiempos de pandemia son las siguientes:

- a) Debe servir para lo que se diseñó
- b) Debe cumplir sus objetivos
- c) Debe solucionar las necesidades
- d) Debe proporcionar resultado
- e) Debe ser adecuado para el uso

Principios de la calidad de servicio

Condori (2017) menciona de acuerdo a Pérez (2005) sobre la calidad del servicio los principios son los siguientes:

- a) Fortalecer los sistemas y procesos: Los procesos de trabajo dentro de una organización que tenga sistemas interdependientes deben responder con mayor efectividad y rapidez a las demandas del mercado. Estas organizaciones corresponden tener una mayor cabida de respuesta ante la competitividad debido a que se han ansioso en optimizar sus procedimientos, utilizando personal capacitado y tecnología acorde a la realidad.
- b) Al personal motivar la participación del trabajo en equipo: Una empresa que tenga procesos de trabajo interdependientes y sistemas debe responder con mayor efectividad y rapidez a las peticiones del mercado. Estas organizaciones deben tener un incremento en sus capacidades de respuesta ante la competitividad debido a que se han interesado en optimizar sus procedimientos, utilizando al personal capacitado y tecnológico.
- c) Mejorar la coordinación y comunicación: Los colaboradores en los diferentes niveles y áreas de la empresa deben trabajar vinculado con una sola consigna orientada a mejorar la calidad y en donde todas las coordinaciones y las diferentes actividades deben ser fluidas; sin ningún impedimento o prohibición y donde puedan compartir opiniones y conocimiento.
- d) Demostrar el compromiso por parte del liderazgo: Cuando en una organización los líderes trazan sus metas y objetivos para prestar servicios de calidad, los colaboradores lo reconocen, lo toman como un modelo para su ejemplo a seguir y lo reconocen como principio fundamental para su propio desempeño laboral. Es decir, en una

organización los líderes pregonan con el ejemplo a seguir y eso es una motivación extra para los demás colaboradores.

2.2.7. Las pandemias más mortales de la historia

En el siglo XX, se han originado tres grandes pandemias a nivel mundial, una de ellas es “La Gripe Española” esta primera pandemia se presentó entre años 1918 y 1919, durante la Primera Guerra Mundial, su de letalidad es alta esta, se estima entre 40 y 100 millones de fallecimientos a nivel mundial. Al parecer en nuestro país recién llegó en marzo de 1919; sin embargo, no se cuentan con datos exactos sobre la mortandad y letalidad ocasionada en la población de nuestro país en ese período.

Por otro lado, la siguiente pandemia fue en el año 1957, que se reportó en febrero al norte de China y velozmente se diseminó en todo el mundo, se registró en el Perú en el mes de Julio del mismo año. Los primeros casos se registraron en las ciudades fronterizas con Chile (Tarata, Locumba y Tacna), desde Tacna, Yunguyo y Desaguadero en el Departamento de Puno se dispersó desde el sur a norte hasta llegar a Lima. Las tasas de arremetida observado oscilaron entre 20 y 40% en la costa, mientras que, en la sierra, fluctuaron alrededor de 70%, durante esta pandemia en nuestro país, se reportaron 1081 defunciones (Letalidad de 0.8%).

La tercera pandemia se reportó en 1968, llamada como “La Gripe Asiática”, se dispersó velozmente a nivel mundial, la mortalidad fue muy también uno de los más altos. Desde entonces, la Influenza se manifiesta como una enfermedad que afecta estacional a la población peruana durante el clima frío generalmente en invierno.

En 1997, Organización Mundial de la Salud (OMS) da otra alerta de un nuevo peligro, al conocido como Influenza aviar en Hong Kong, donde el virus A (H5N1) llamado Influenza aviar, atravesó el muro de las especies infectando humanos, ocasionando un nuevo brote con 18 casos y 6 fallecimientos.

La aparición del nuevo Virus llamado como A (H5N1) (gripe aviar) ha acelerado el proceso a nivel mundial elaboren un plan de preparativo contra la nueva pandemia de la Influenza bajo los protocolos según la OMS, de los cuales el país no puede ser extraña a ella.

De la misma forma el 29 de abril del 2009, la OMS planificando la situación Epidemiológica sacada de casos presentados en diversos países ha considerado elevar el nivel de alerta correspondiente a 2009-2010, lo que enreda que vive una inminencia de la presencia de casos en diversos países del mundo, la Influenza A (H1N1), que causó 200.000 muertes en todo el mundo.

2.2.8. ¿Qué es Coronavirus?

COVID-19 según la OMS: es la enfermedad infecciosa originada por el coronavirus que se ha sido recientemente descubierto. El virus puede propagarse desde la boca o nariz de una persona infectada en pequeñas partículas líquidas cuando tose, estornuda, habla, canta enfermedad que inicio en Wuhan (China) en diciembre de 2019. En la actualidad la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos a todo el mundo.

La mayor parte de las personas (alrededor del 80%) de la enfermedad se recuperan sin necesidad de tratamiento hospitalario. Aproximadamente de 1 de cada 5 personas que están con COVID-19 contagiados acaba mostrando un cuadro grave y aprecia dificultades en la respiración. Generalmente las personas adultas y las que padecen afecciones médicas anteriores como problemas cardiacos o pulmonares, hipertensión arterial, cáncer o diabetes tienen más posibilidad de mostrar cuadros graves. En consecuencia, cualquier paciente puede contraer la COVID-19 y caer delicadamente enferma. Los pacientes de cualquier edad que tengan tos o fiebre y además sientan dolor u opresión en el pecho o respiren con dificultad, o dificultades para hablar deben solicitar atención médica inmediatamente. Si es posible, se recomienda llamar inicialmente al centro médico o profesional sanitario para que estos remitan al paciente al establecimiento sanitario adecuado, en la provincia de Andahuaylas no es ajena a esta enfermedad por tal motivo en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito se ha diseñado protocolos de atención al cliente y es justamente en esta investigación se va a conocer cuál será el nivel de calidad de servicio en estos tiempos de pandemia.

2.2.9. Protocolos de medidas de prevención en las CMACs

2.2.9.1. Higiene y protocolo inicial

- a) El colaborador que ingresa a la agencia u oficina antes de iniciar sus labores en Caja, deberá lavarse las manos por más de 20 segundos. Revisar el uso correcto de su mascarilla o cambiarse el mismo, así como verificar la limpieza de su espacio de trabajo u otras medidas en salvaguarda de su salud. En el caso de Auxiliares de Operaciones deberán colocarse los guantes de látex.
- b) Toma de temperatura al ingreso y salida a la oficina principal, agencias y otras unidades descentralizadas: La toma de temperatura se deberá realizar 2 veces al día (inicio y salida de la jornada laboral) y su registro es aleatorio no siendo necesario un registro unitario salvo de los casos sospechosos). La Jefatura inmediata en coordinación con el área de bienestar social o el profesional de la salud, deberá efectuar el seguimiento de salud del colaborador que presente una temperatura mayor a 37.5 grados. Si la temperatura es mayor a 38 grados no deberá ingresar a laborar derivándolo a su domicilio para el asilamiento respectivo y para su atención médica.
- c) Desinfección de zapatos: El colaborador deberá hacer uso del pediluvio (bandeja) obligatoriamente antes de su ingreso, siendo responsabilidad del jefe de Unidad Orgánica o quien haga sus veces su implementación y mantenimiento constante.
- d) Custodia de bienes personales: Queda terminantemente prohibido llevar artículos o implementos personales. Para las damas se permitirá como máximo una cartera de uso personal. Limitar el uso de relojes, alhajas, cualquier tipo de bisutería.
- e) Registro de Asistencia: Los colaboradores deberán marcar su asistencia en sus equipos personales, para evitar la aglomeración de colaboradores y contacto de manos, así como fomentar el distanciamiento.
- f) Lavado de manos: Previo al inicio de las labores, durante las labores y al finalizar las labores, los colaboradores de las unidades orgánicas deberán lavarse y desinfectar las manos con abundante jabón, por al menos 20 segundos, sin olvidarse de sus muñecas y entre dedos. Es responsabilidad del jefe de Unidad Orgánica en coordinación con el

Dpto. de Logística, habilitar puntos de lavado de manos, jabón desinfectante o jabón líquido y papel toalla, para el uso libre de lavado o alcohol gel y desinfección de los colaboradores. En la parte superior de cada desinfección o punto de lavado deberá indicarse mediante carteles, la ejecución adecuada del método de lavado correcto o uso del alcohol en gel para la higiene de manos. En el caso de auxiliares de Operaciones el lavado de manos debe realizarse por lo menos a cada hora (incluir el lavado con los guantes de Látex).

- g) Distanciamiento social: Es obligación de los colaboradores cumplir con el distanciamiento de sus compañeros de trabajo, clientes y terceros con una distancia mínima de 1m, en todos los ambientes del centro de trabajo. Está prohibido reunirse en grupos, así como realizar coordinaciones físicas internas en la agencia oficina o entre oficinas, dentro de las instalaciones de las unidades orgánicas, debiendo utilizar, los anexos telefónicos, celulares, SMS, correos electrónicos, entre otros.
- h) Orden y limpieza en el lugar de trabajo: Los colaboradores deben evitar tocar y utilizar equipos de trabajo de sus compañeros, celulares, superficies contaminadas, entre otros. Por otro lado, tienen la obligación de mantener ordenados y limpios sus lugares de trabajo.
- i) Evitar tocarse la nariz los ojos y boca: Las manos tocan muchas zonas que pueden estar contaminadas con el virus. Si se tocan la nariz, los ojos, la boca con las manos contaminadas, pueden transferir el virus de la superficie a sí mismo.
- j) Desechos de higiene: La gestión de residuos ordinarios continuará de manera habitual, en los tachos protegidos con tapa y accionados con pedal. Siempre usar toallas o servilletas desechables y arrojarlos de forma inmediata a las papeleras ordinarias. Los desechos como mascarillas y guantes (EPPS), deben tratarse como desechos peligrosos los cuales deberán ser depositados en los tachos con bolsas rojas implementados para tal fin. En caso se detecte que un colaborador presentó síntomas de COVID-19 o caso confirmado se deberá aislar su contenedor de basura y los que haya podido utilizar.
- k) Uso de equipos de protección personal (EPP): Es obligación del colaborador el uso permanente de los equipos de protección personal (mascarillas y otros que se habiliten). Es obligatorio el lavado de manos antes y después de colocarse y retirarse los EPP. En el caso

de Auxiliares de Operaciones deberán utilizar los guantes de látex con el objetivo de minimizar el contacto directo piel-dinero. No se debe reusar los guantes ya que, son descartables. No tocarse, ojos, boca y nariz con los guantes, ni antes de lavarse las manos. Es responsabilidad del Dpto. de Logística en coordinación con los Administradores de agencia la gestión de adquisición oportuna y aprovisionamiento suficiente de todos los EPP y otros bienes y servicios destinados a la protección de salud de los colaboradores y clientes.

- l) Evitar hostilidad y la discriminación en los casos detectados por COVID-19 en el centro de trabajo.

2.2.9.2. Lineamientos para clientes en las instalaciones de caja

- a) Controla y solicita a las personas (clientes, proveedores o visitantes) el uso obligatorio de la mascarilla que les cubra mínimamente la boca y nariz, para el ingreso a Agencias y Oficinas, siendo obligatorio su uso permanente dentro de las instalaciones de Caja
- b) Hará uso del termómetro digital-láser (en las agencias y oficinas donde se cuente con el termómetro) y tomará la temperatura al cliente, proveedor o visitante.
- c) Restringirá el acceso a las instalaciones si presentan problemas respiratorios visibles y con una temperatura mayor a los 38 grados, finalmente les recomendará aislarse y/o acercarse a un centro de salud más cercano.
- d) Controlará la aplicación del metro de vida (distancia mínima de 1m), para las colas de atención y ubicación de personas.

2.2.9.3. Lineamientos de señalización y distribución de muebles para atención de clientes

Los lineamientos de señalización y distribución de muebles para atención de clientes son de aplicación general a todas las agencias de Cajas Municipales.

- a) Usar Cinta reflectiva marca "3M" color amarillo en línea de 60CM de largo, adherida al piso con un distanciamiento a cada 2M para la separación de persona a persona (ancho de la cinta 5cm).
- b) Los Clientes deben ubicarse detrás de las cintas reflectivas

- c) La cantidad de líneas de señalización para la cola, será de acuerdo al espacio y a la capacidad de aforo de la agencia
- d) La señalización con cintas para delimitar acercamiento del cliente con los muebles altos, deberá instalarse a 30 CM del mueble (Parte frontal del mueble alto).
- e) Para el pintado de los círculos en la parte externa de agencias, deberá usarse, pintura de tráfico y/o gloss color amarillo.
- f) Los círculos se pintarán en la parte externa de la agencia, se recomienda el pintado del lado de la vereda que colinda con la pista.
- g) De contar con cajero automático, se deberá pintar los círculos en dirección contraria a los del ingreso a la Agencia, la separación entre los círculos, deberá ser a cada 1m como mínimo, de eje a eje.

2.3. Marco conceptual

Calidad

Satisfacen las necesidades del consumidor con el conjunto de características que perciben del servicio o producto.

Servicio

Es un conjunto de actividades y proceso, que utilizan medios materiales o humanos para su ayuda con la finalidad de satisfacer necesidades del cliente.

Calidad de servicio

Es una percepción formada por medio de una valoración del cliente a largo plazo o corto plazo de acuerdo a su desempeño de cada organización.

Elementos tangibles

Es todo aquello que es material que se puede tocar y puede ser percibido.

Fiabilidad

Se describe en brindar el servicio en forma culta desde el principio. Es decir, es la libertad que genera la organización en el perfeccionamiento de todos sus métodos para brindar al cliente un servicio de calidad y poder obtener una imagen decente hacia los usuarios.

Capacidad de respuesta

Manifiesta el compromiso de una organización de brindar sus servicios de manera rápida y oportuna a los usuarios, pero sin desatender su calidad. Sin embargo, esta dimensión humana puede reflejar el valor de elaboración de la organización para manifestar el servicio.

Seguridad

Son sentimientos que se expresa los clientes de estar en buenas manos y la idea de peligro o riesgo. Por ejemplo, en la confiabilidad de las transacciones que cometa el cliente con la organización, así como se puede mencionar la seguridad física que dan las instalaciones de la organización.

Cumplimiento de protocolos de salud ante emergencia sanitaria por coronavirus

conjunto de medidas para mitigar, controlar, evitar la propagación y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19, cuando hablamos de protocolo nos referimos al conjunto de normas o reglas que se aplican en los actos para ordenar y situar a las personas que asistan y para jerarquizar los espacios que van a ocupar.

SERVQUAL

Es una herramienta de diagnóstico que descubre las debilidades y fortalezas de la empresa en el área de calidad del servicio. La presente investigación escala de 29 preguntas que mide las expectativas y percepciones del cliente con respecto a las cinco dimensiones de calidad servicio en las CMACs.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis descriptivas

Carrasco, (2008). Son aquellas que en su explicado expresan las revelaciones o ampliaciones empíricas de las variables (complementarias) en estudio, pero no implican relación de influencia y de causalidad. (P.196).

Como en la investigación se tiene una sola variable, en consecuencia no es necesario plantear una hipótesis de investigación como menciona el autor anteriormente.

3.1.2. Hipótesis de una sola variable

Carrasco,(2008). Son aquellas que de una sola variable están formados, corresponden a las investigaciones y son fácil de comprobación descriptivas de una sola variable, alcanzando ser dicha variable cuantitativa o cualitativa. (p.198).

Según la definición anterior, efectivamente la investigación es de forma descriptiva comparativa, donde se realizó la comparación de la calidad de servicios en tiempos de COVID-19 en las diferentes CMACs de la provincia de Andahuaylas 2020.

3.2. Variables

Carrasco,(2005), revela que son “de los problemas aspectos de investigación que expresan propiedades en conjunto, características y cualidades observables de las unidades de análisis, grupos sociales, tales como hechos individuales y fenómenos sociales o naturales” (p. 219). En consecuencia, se idéntico plenamente la variable de estudio.

Variable 1: calidad de servicio en tiempos COVID – 19

3.3. Operacionalización de variables

Título: Calidad de servicio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas en tiempos COVID_19
Apurímac 2020

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable única: Calidad de servicio en tiempos COVID – 19	La calidad del servicio estará determinada por el análisis comparado entre los resultados o entre los objetivos deseados por la organización pública prestadora de servicios, los que esperan los usuarios y aquellos realmente conseguidos. (Nevado-Batalla Moreno, 2003)	La calidad es la dependencia de la apreciación del cliente en cuanto al servicio recibido, este aspecto estará sujeto a la opinión del cliente si fuese bueno o malo.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de apariencia moderna - Instalaciones físicas visualmente atractivas - Señalización de ubicación
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado - Servicio adecuado - Compromiso con el servicio - Capacidad de desempeñar una función
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento - Seguridad - Interés - Responden a las inquietudes
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Atención Individualiza - Horarios de atención - Respeto - Cortesía - Comprensibles
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Tiempo - Disposición de ayudar - Tono comunicacional
			Cumplimiento del plan de vigilancia Sanitario por COVID – 19	<ul style="list-style-type: none"> - Carteles informativos - Medidas para la limpieza y desinfección - Distanciamiento social - Equipos de protección personal (EPP)

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque de la investigación

El trabajo de investigación realizado pertenece al enfoque cuantitativo, ya que usa la recolección de información para organizar en tablas y gráficos, con base a la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, Hernández, et al, (2014).

3.4.2. Tipo de investigación

Bernal (2010) indica que, “es la características de la capacidad fundamentales para seleccionar del objeto de estudio y su descripción precisa de las partes, categorías o clases de ese objeto” (p. 113).

De tal forma apartir de las definicion del autor mencionado anteriormente en el presente trabajo de investigacion se realizo una comparacion con las cinco CMACs en la provincia de Andahuaylas, para conocer cual de ellos brinda un mejor servicio; la técnica estadística a utilizar será el Analisis de Varianza ya que esta técnica permites hacer comparacion con más de tres poblaciones diferentes.

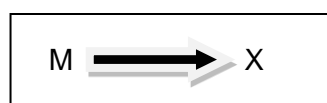
3.4.3. Diseño de investigación

Carrasco (2006) El autor afirma que “Se define como aquella que cuya variable independiente falta de manipulación intencional, y no invisten grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan u experimentan los hechos y fenómenos de la realidad después de la ocurrencia” (p. 71).

En esta investigación el diseño utilizado fue el no experimental porque no se hizo ningún tipo de experimento después de la investigación, lo que hacemos es observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural transeccional o transversal, porque la investigación se dio en un determinado tiempo, espacio y lugar, porque la investigación se desarrolló para de profundizar las teorías de manera más amplia.

Figura 1

Diseño descriptivo comparativo



Donde:

M = Muestra.

X = Única variable V1 (calidad de servicio en tiempos COVID – 19)

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Carrasco (2008) el autor considera que, “es la recolección del conjunto de todos los elementos que conforman (unidades de análisis), que corresponden al ámbito espacial donde se desarrolla el proceso de investigación” (p.236).

La FEPCMAC está integrada por 11 CMACs, que funcionan a lo largo del territorio nacional en forma descentralizada, y en la provincia de Andahuaylas funcionan cinco las cuales son, caja arequipa, huancayo, cusco, ica y piura, que apoyan al desarrollo económico y financiero en la provincia.

Para la presente investigación, la población está conformada de todos los clientes naturales entre varones y mujeres mayores a 18 años que acuden a una atención a los establecimientos de CMACs en la provincia de Andahuaylas .

Tabla 1

Lista de CMACs en la provincia de Andahuaylas

Población de estudio Comunidad	N° de clientes
CMAC Arequipa	30
CMAC Cusco	30
CMAC Huancayo	30
CMAC Piura	30
CMAC Ica	30
Total	150

Nota. Extracto consolidado de clientes de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, información obtenida de las entidades financieras, 2021.

3.5.2. Muestra

Muestreo no probabilístico el autor considera que: “es una pequeña parte o fracción representativa de la población, cuyas características

primordial son las de ser generalizada y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman toda población” Carrazco (2008),p.236.

Para el trabajo de investigación se considerara el muestreo no probabilístico, por lo que no tiene un sustento en la teoría de probabilidades se trabajara con todas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, y la encuesta se realizó a 150 clientes, divididos de 30 por cada CMACs, por conveniencia.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Para el siguiente trabajo de investigación se utilizó la técnica de recolección de datos llamada encuesta.

Arias (2012), según el autor La encuesta la define como: “una técnica que pretende obtener información que se suministra a un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 72)

3.6.2. Instrumento

Ortiz & García (2008) define de la siguiente manera; “es uno de los instrumentos más utilizados para la recolección de datos, su validez y estructura va a depender de la capacidad y habilidades del investigador” (p.127).

El instrumento que se utilizó en la siguiente investigación es el cuestionario, en el cual se plasma un conjunto de preguntas dirigidas a un grupo de personas que participan dentro de la variable, donde se realizó 29 preguntas considerando las 6 dimensiones en las cuales se dividen de la siguiente manera, en la dimensión n°1 se realizó 6 preguntas, dimensión n°2 se realizó 5 preguntas, en la dimensión n°3 se realizó 4 preguntas, en la dimensión n°4 se realizó 5 preguntas, en la dimensión n°5 se realizó 5 preguntas, en la dimensión n°6 se realizó 5 preguntas.

3.7. Métodos de análisis de datos

En el método de análisis de datos se aplicó el instrumento de la encuesta validado por 3 expertos, luego se aplicó la encuesta en las 5 cajas municipales de

ahorros y creditos que existen en la provincia de Andahuaylas, terminando el recojo de informacion se digito en el programa spss 25, minitaf y excel, se proceso la informacion organizando en tablas de distribucion de frecuencias con sus respectivas graficas para interpretar y tomar deciciones de la investigacion.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

Se muestran los resultados que se fundamentó en la validación que los expertos realizaron del instrumento utilizado y en la fiabilidad que el indicador alfa de Cronbach estableció, para ello es importante conocer los valores de confiabilidad que se muestran a continuación:

Tabla 2

Valores de confiabilidad kuder Richardson

Medida	Descripción
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Nota. Confiabilidad mediante seis escalas de valor información adaptada y obtenida de Kuder Richardson

4.1.1. Fiabilidad (Alfa de Cronbach)

Tabla 3

Fiabilidad de calidad de servicio en tiempos de COVID-19

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nº de preguntas	Encuestados
Calidad de Servicio en tiempos COVID – 19	0,905	29	150

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesadas en el programa Spss25.

Al comparar el resultado obtenido en la tabla 3 de fiabilidad (kuder Richardson) observamos que el valor alfa de Cronbach es de ,905 que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación

Tabla 4

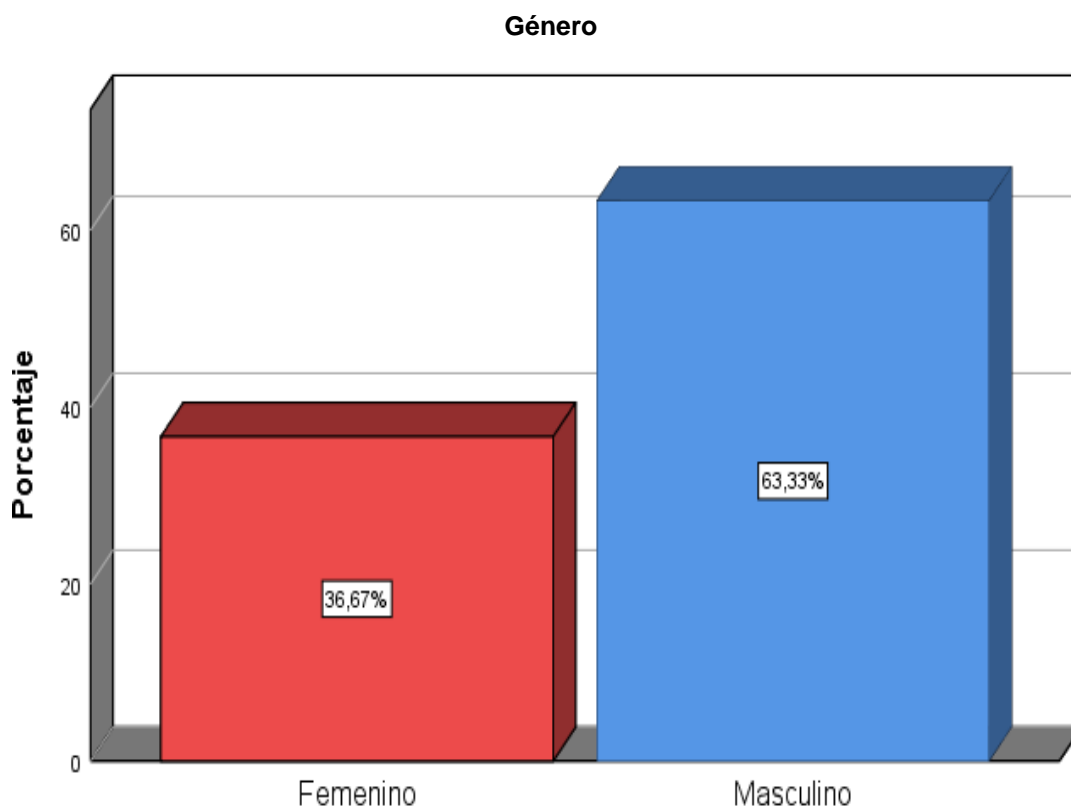
Frecuencias de género

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	55	36,7
	Masculino	95	63,3
	Total	150	100,0

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en el programa spss25.

Figura 2

Frecuencias de género



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 4 y figura 2, la respuesta acerca de género en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2020, encontramos que el 36,7% (55 clientes) son de sexo femenino, el 63,3 % (95 clientes) son de sexo masculino.

Se muestra que 63.3% de los clientes, son de sexo masculino en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en la provincia de Andahuaylas

Tabla 5

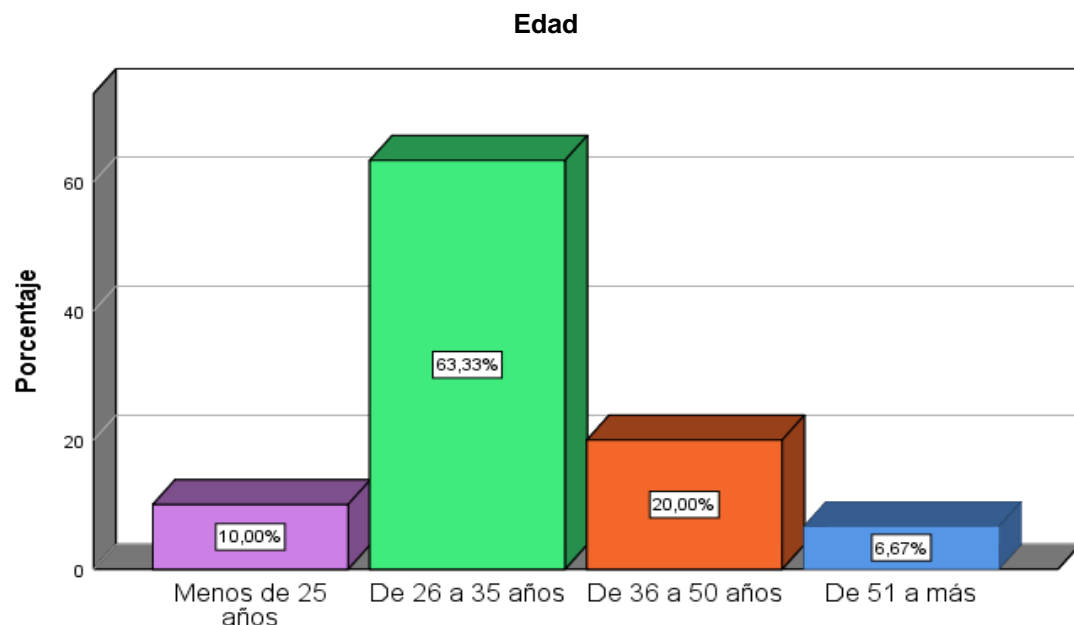
Frecuencias de edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 25 años	15	10,0
	De 26 a 35 años	95	63,3
	De 36 a 50 años	30	20,0
	De 51 a más	10	6,7
	Total	150	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 3

Frecuencias de edad



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 5 y figura 3, expone la respuesta acerca de edad de la calidad de servicio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, en tiempos COVID – 19. Apurímac, 2020, encontramos que el 10,0% (15 clientes) tienen menos de 26 a 35 años, el 63,3% (95 clientes) tienen de 26 a 35 años, el 20,0% (30 clientes) tienen de 36 a 50 años y el 6,7% (10 clientes) son mayores de 51 años.

Se muestra que los clientes tienen de 26 a 35 años en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas.

4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación

Tabla 6

Resultados de la variable calidad de servicio en tiempos de COVID-19

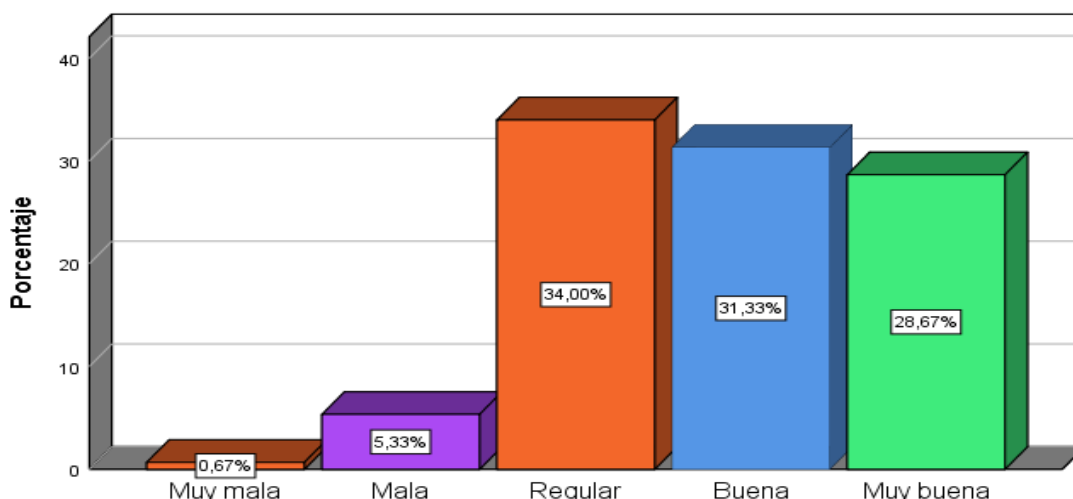
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	1	,7
	Mala	8	5,3
	Regular	51	34,0
	Buena	47	31,3
	Muy buena	43	28,7
	Total		150

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 4

Resultados de la variable calidad de servicio en tiempos de COVID-19

Calidad de servicio en tiempos de COVID - 19



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 6 y figura 4, expone la respuesta acerca de la variable calidad de servicio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, en tiempos COVID – 19. Apurímac, 2020, encontramos que el 0,7% (1 cliente) indican sobre calidad de servicio es muy mala, 5,3% (8 clientes) mala, 34,0% (51 clientes) regular, 31,3% (47 clientes) buena y el 28,7% (43 clientes) indican muy buena.

Los clientes indican que la calidad de servicio en tiempos COVID, es regular en un 34,0% en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac.

Tabla 7

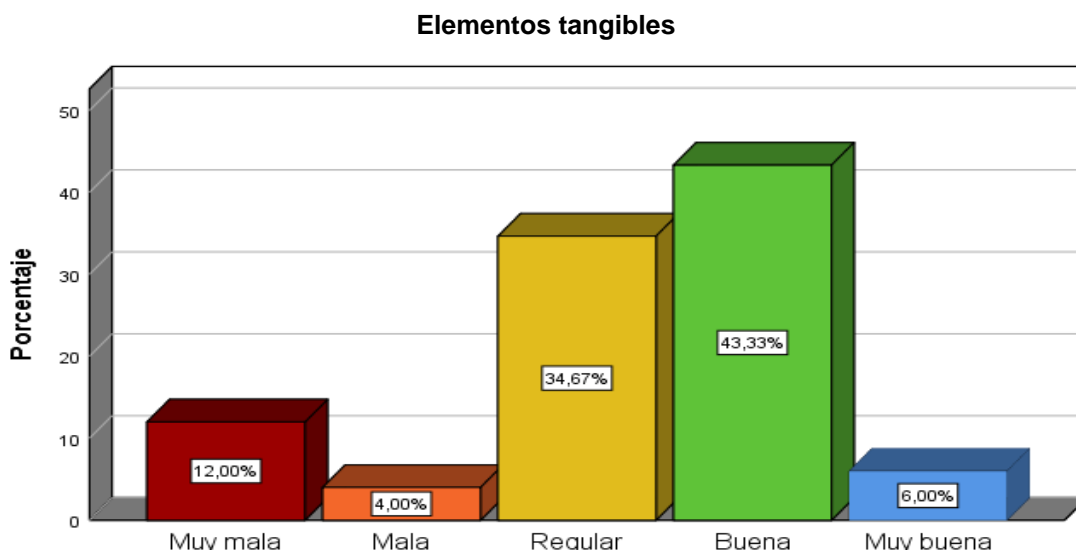
Resultados respecto a los elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	18	12,0
	Mala	6	4,0
	Regular	52	34,7
	Buena	65	43,3
	Muy buena	9	6,0
	Total		150

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 5

Resultados respecto a los elementos tangibles



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 7 y figura 5, expone la respuesta acerca del elemento tangible durante los tiempos COVID – 19 en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, encontramos que el 12% (18 clientes) indican sobre elemento tangible es muy mala, 4,0% (6 clientes) mala, 34,7% (52 clientes) regular, 43,3% (65 clientes) buena y el 6,0% (9 clientes) indican muy buena.

En resumen, el 43.3% de los clientes indican que la dimensión elemento tangible en tiempos COVID, es en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac.

Tabla 8

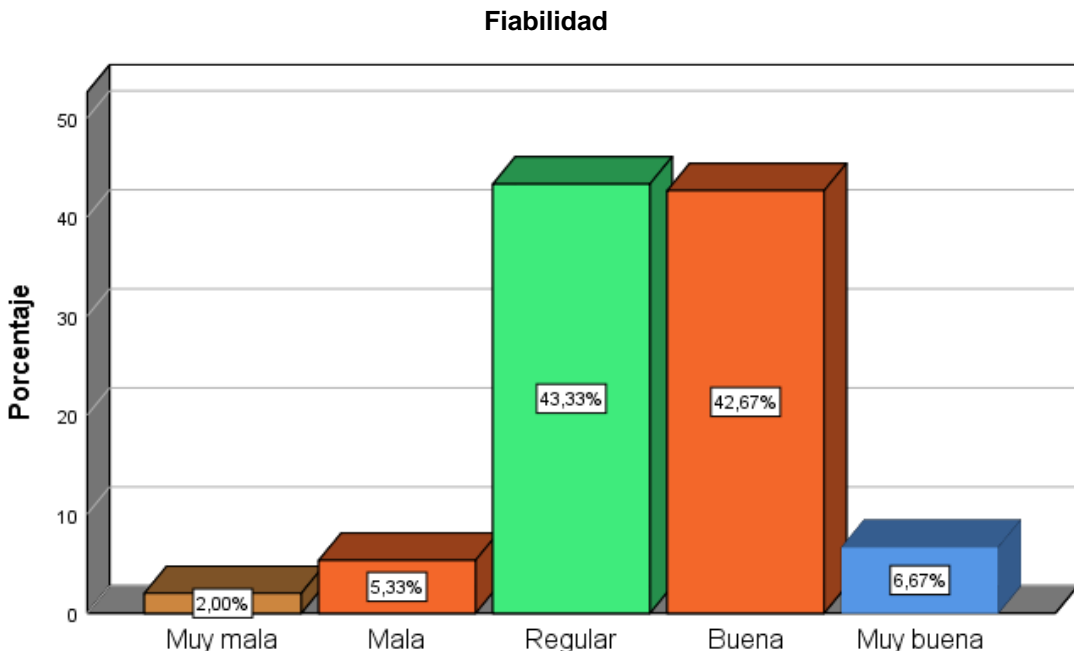
Resultados respecto a la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	3	2,0
	Mala	8	5,3
	Regular	65	43,3
	Buena	64	42,7
	Muy buena	10	6,7
	Total		150

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 6

Resultados respecto a la dimensión fiabilidad



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 8 y figura 6, expone la respuesta acerca de la fiabilidad durante los tiempos COVID – 19 en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, encontramos que el 2% (3 clientes) indican sobre la fiabilidad es muy mala, 5,3% (8 clientes) mala, 43,3% (65 clientes) regular, 42,7% (64 clientes) buena y el 6,7% (10 clientes) indican muy buena.

En resumen, 42.7% de los clientes indican que la dimensión fiabilidad en tiempos COVID, es buena en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac.

Tabla 9

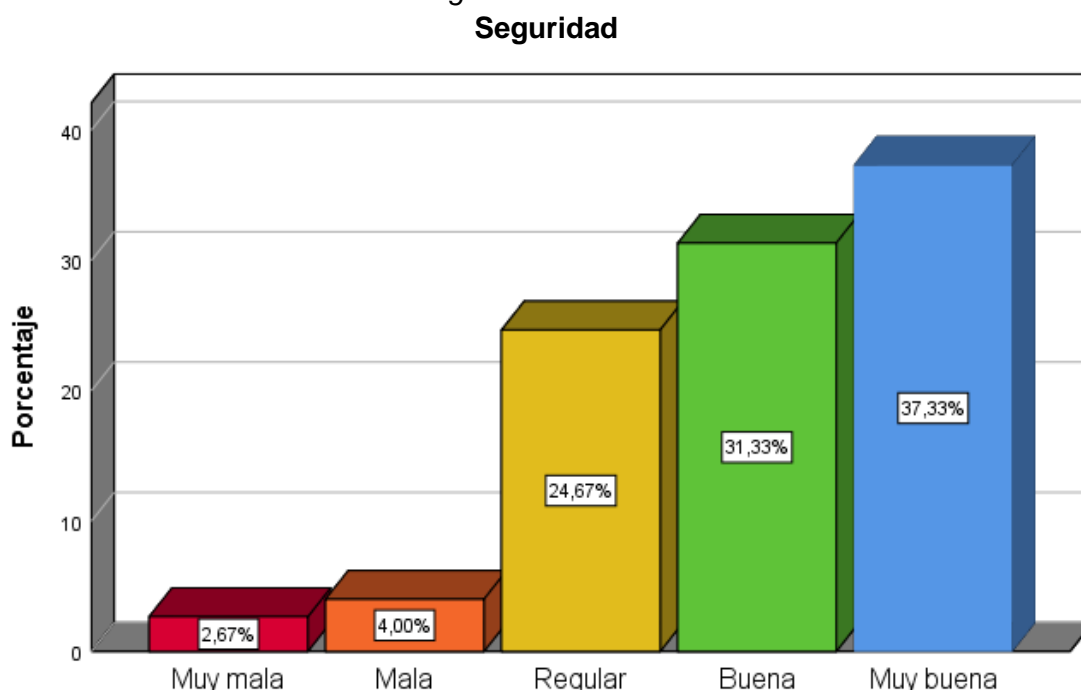
Resultados sobre la dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	4	2,7
	Mala	6	4,0
	Regular	37	24,7
	Buena	47	31,3
	Muy buena	56	37,3
	Total		150

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 7

Resultados sobre la dimensión seguridad



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 9 y figura 7, expone la respuesta acerca de la seguridad durante los tiempos COVID – 19 en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, encontramos que el 2,7% (4 clientes) indican sobre la seguridad es muy mala, 4,0% (6 clientes) mala, 24,7% (37 clientes) regular, 31,3% (47 clientes) buena y el 37,3% (56 clientes) indican muy buena.

En resumen, el 37.3% de los clientes indican que la dimensión seguridad en tiempos COVID, es muy buena en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac.

Tabla 10

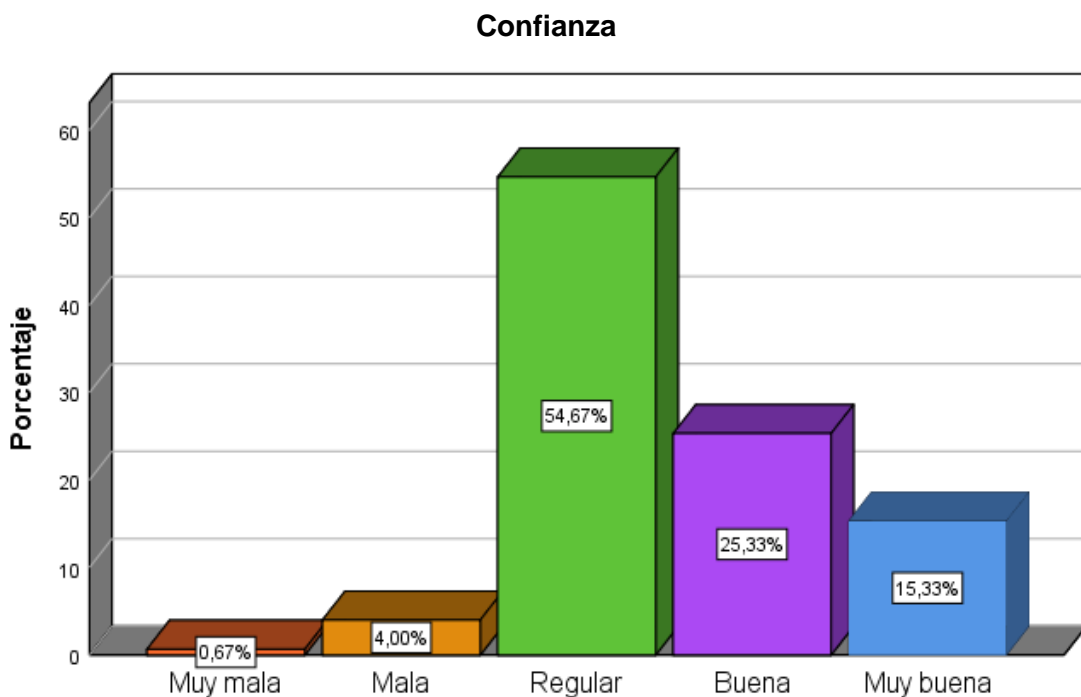
Resultados sobre la dimensión confianza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	1	,7
	Mala	6	4,0
	Regular	82	54,7
	Buena	38	25,3
	Muy buena	23	15,3
	Total		150

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 8

Resultados sobre la dimensión confianza



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 10 y figura 8, expone la respuesta acerca de la confianza durante los tiempos COVID – 19 en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, encontramos que el 0,7% (1 clientes) indican sobre la confianza es muy mala, 4,0% (6 clientes) mala, 54,7% (82 clientes) regular, 25,3% (38 clientes) buena y el 15,3% (23 clientes) indican muy buena.

En resumen, el 54.7% de los clientes indican que la dimensión confianza en tiempos COVID, es regular en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac.

Tabla 11

Resultados sobre la dimensión capacidad de respuesta

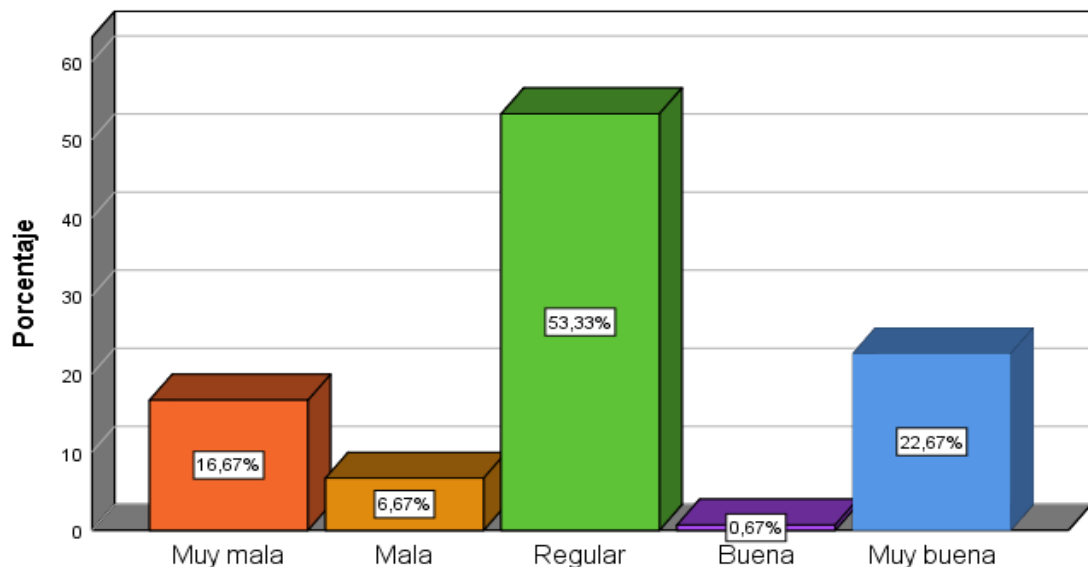
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	25	16,7
	Mala	10	6,7
	Regular	80	53,3
	Buena	1	,7
	Muy buena	34	22,7
	Total		150

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 9

Resultados sobre la dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 11 y figura 9, expone la respuesta acerca de capacidad de respuesta durante los tiempos COVID – 19 en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, encontramos que el 16,7% (25 clientes) indican sobre la capacidad de respuesta es muy mala, 6,7% (10 clientes) mala, 53,3% (80 clientes) regular, 0,7% (1 clientes) buena y el 12,7% (34 clientes) indican muy buena.

En resumen, el 53,8% de los clientes indican que la dimensión capacidad de respuesta en tiempos COVID, es regular en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac 2020.

Tabla 12

Cumplimiento de protocolo de salud ante emergencia sanitaria por COVID-19

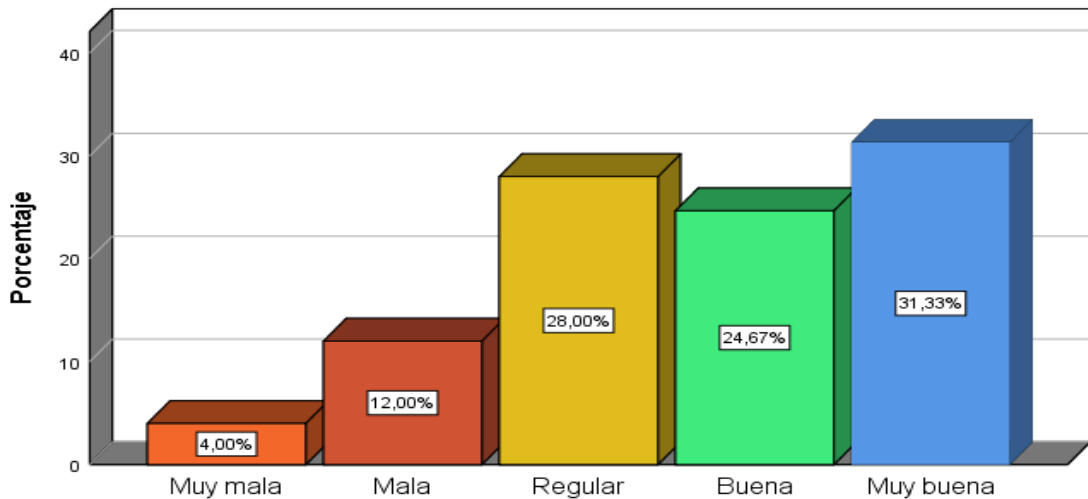
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	6	4,0
	Mala	18	12,0
	Regular	42	28,0
	Buena	37	24,7
	Muy buena	47	31,3
	Total	150	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 10

Cumplimiento de protocolo de salud ante emergencia sanitaria por COVID-19

Cumplimiento de protocolo ante emergencia por COVID-19



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 12 y figura 10, expone la respuesta acerca de cumplimiento de protocolo de salud ante emergencia sanitaria por coronavirus durante los tiempos COVID – 19 en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, encontramos que el 4,0% (6 clientes) indican sobre cumplimiento de protocolo de salud ante emergencia sanitaria por coronavirus es muy mala, 12,0% (18 clientes) mala, 28,0% (42 clientes) regular, 24,7% (37 clientes) buena y el 31,3% (47 clientes) indican muy buena.

En resumen, el 31.3% de los clientes indican que la dimensión cumplimiento de protocolo de salud ante la emergencia sanitaria por coronavirus en tiempos COVID, es muy buena en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac 2020.

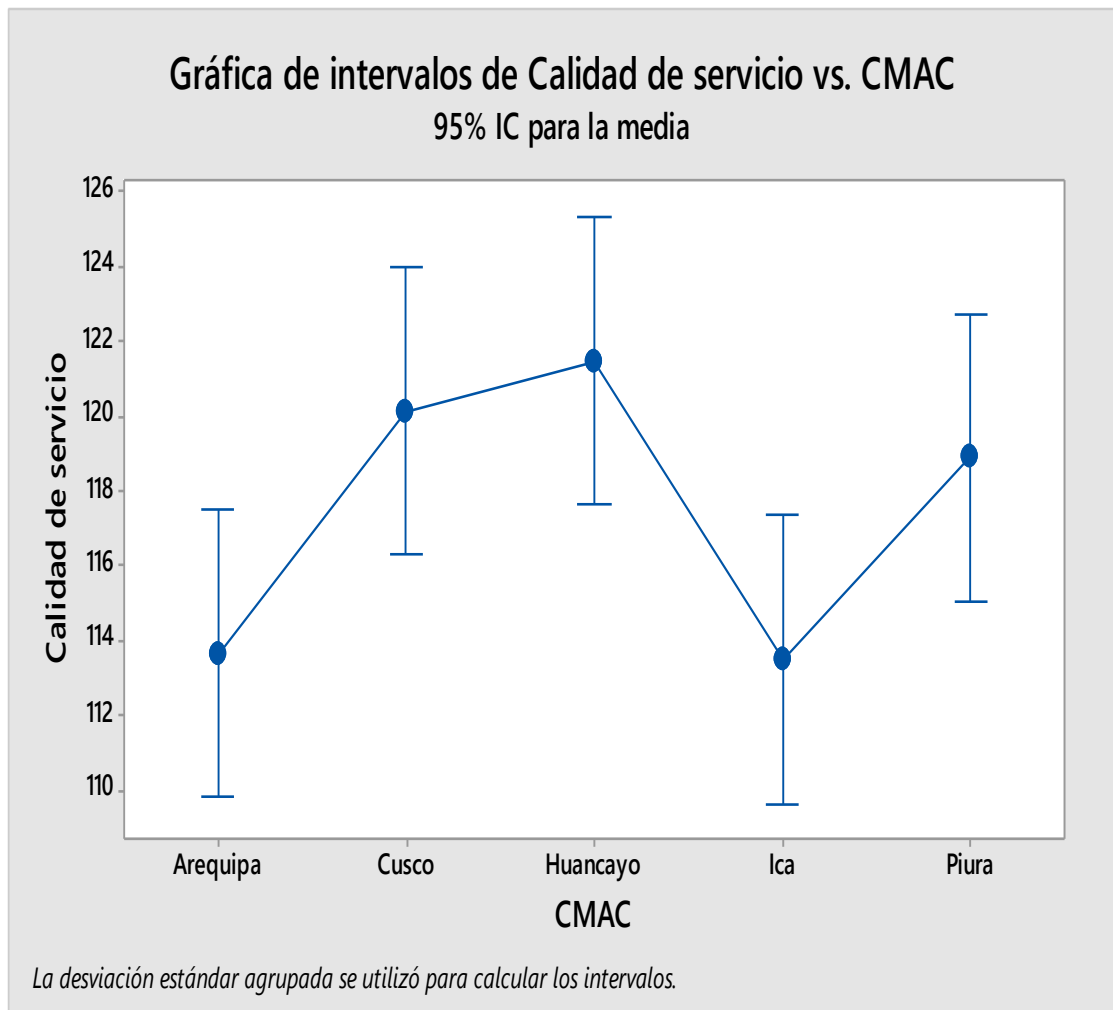
4.2. Análisis comparativo

Objetivo general

OG: Identificar que Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas presento mejor calidad de servicios en tiempos COVID – 19. Apurímac, 2020.

Figura 11

Puntaje de CMAC en cuanto a calidad de servicio en MINITAB



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en el programa MINITAB.

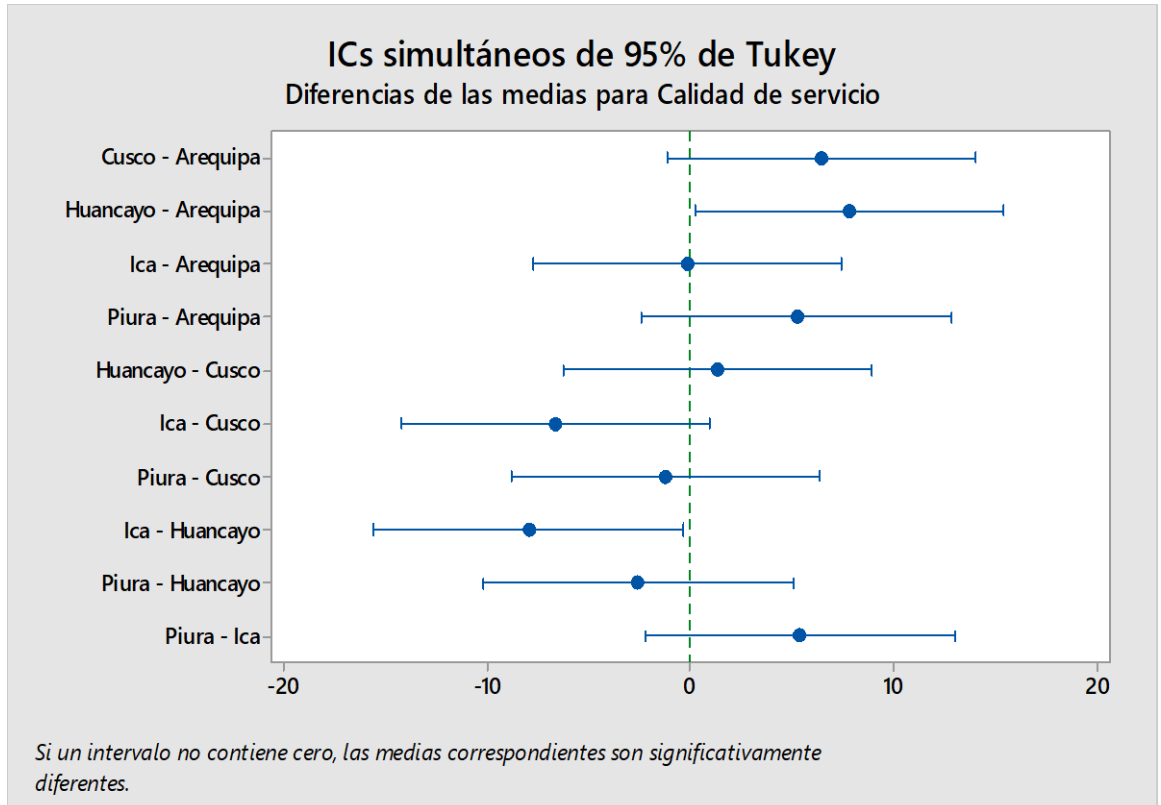
La figura 11, se compara la respuesta acerca de la calidad de servicio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, en tiempos COVID – 19. Apurímac, 2020, se muestra que la mejor calidad de servicio presenta la Caja Huancayo, según lo que se observa en la gráfica seguido de Caja Cusco, Piura y finalmente Arequipa e Ica.

Objetivo general

OG: Identificar que Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas presento mejor calidad de servicios en tiempos COVID – 19. Apurímac, 2020.

Figura 12

Puntaje de CMAC en cuanto a calidad de servicio en TUKEY



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en la prueba de Tukey.

La figura 12, la prueba Tukey realiza las comparaciones entre dos Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, en tiempos COVID – 19. Apurímac, 2020, es decir en parejas si el punto medio este alrededor de cero se indica que no hay diferencia significativa en la calidad de servicio, si el punto está alejado del cero eso indica que hay una diferencia altamente significativa.

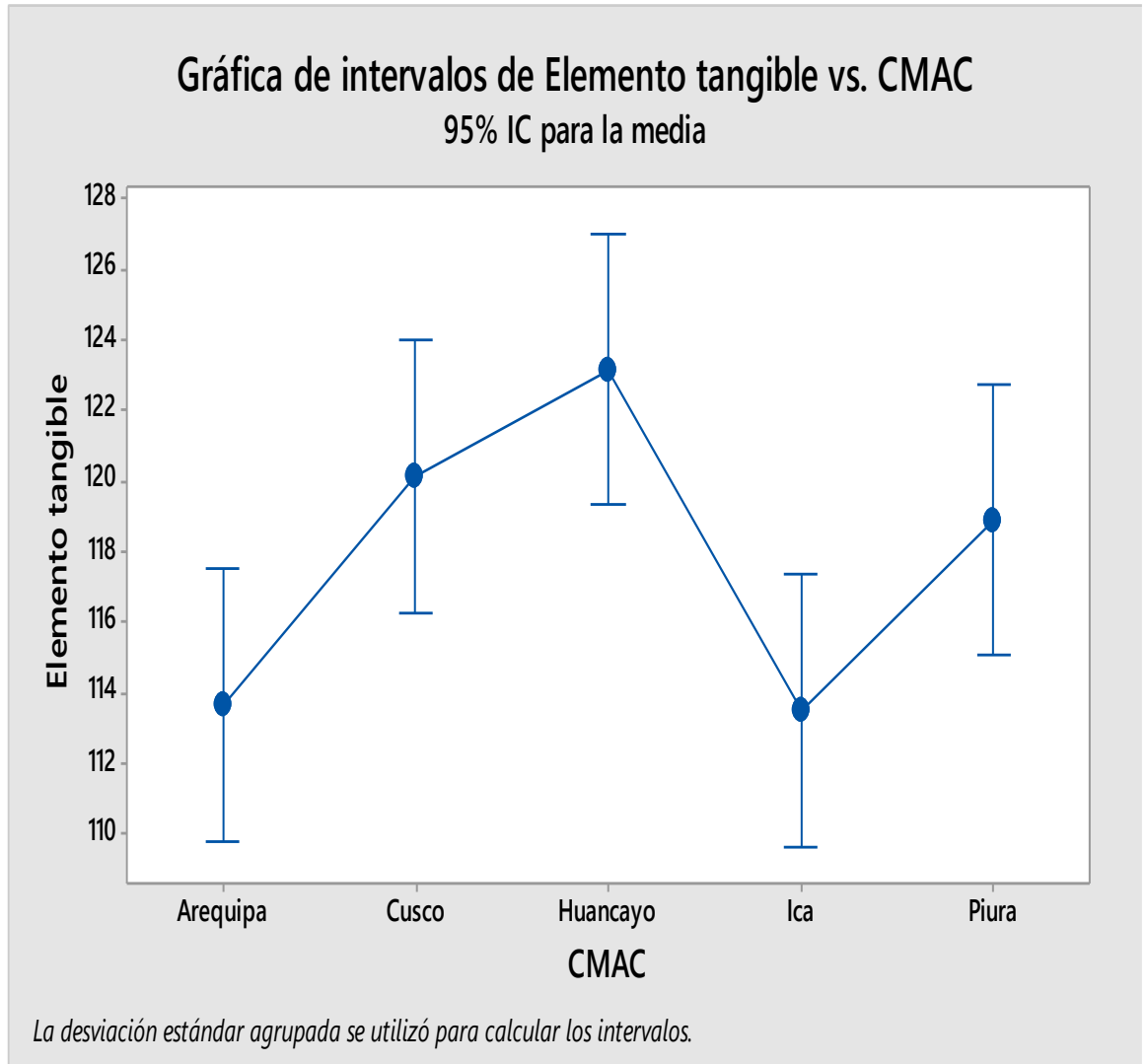
Se puede indicar que la Caja Huancayo y Cusco a un nivel de confianza del 95% estadísticamente no hay diferencia significativa en la calidad de servicio porque en la gráfica contiene al cero; mientras que la caja Huancayo con Arequipa hay una diferencia significativa en la calidad de servicio porque la gráfica está alejada del cero.

Objetivo específico 1

OE1: Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presento el mejor elemento tangible durante los tiempos COVID – 19.

Figura 13

Puntaje de CMAC en cuanto a los elementos tangibles en MINITAB



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en el programa MINITAB.

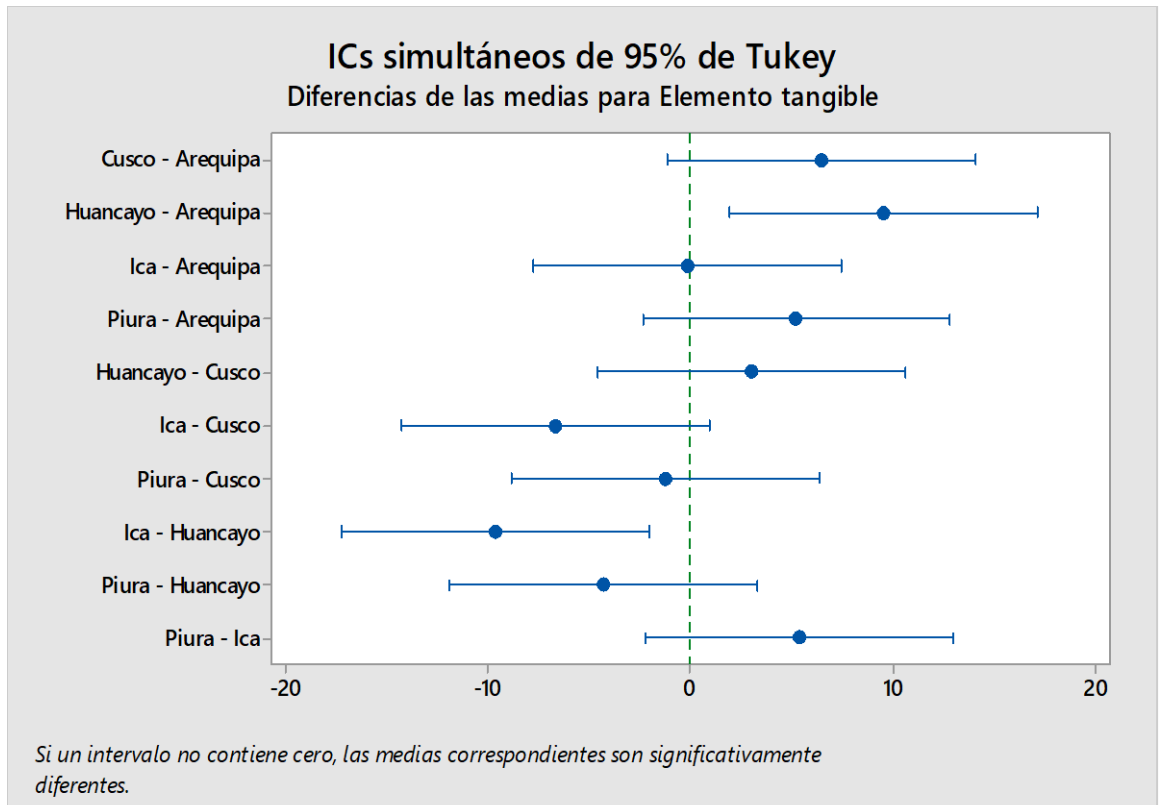
La figura 13, se compara la respuesta acerca de elemento tangible en comparación en las diferentes Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, encontramos que el mejor elemento tangible tiene la Caja Huancayo, seguido de Caja Cusco, Piura, finalmente Ica y Arequipa.

Objetivo específico 1

OE1: Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presento el mejor elemento tangible durante los tiempos COVID – 19.

Figura 14

Puntaje de CMAC en cuanto a los elementos tangibles en TUKEY



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en la prueba de Tukey.

La figura 14, la prueba Tukey realiza las comparaciones de los puntajes de elemento tangible, de dos en dos es decir si el punto medio de las dos comparaciones esta alrededor de cero no hay diferencia significativa, si está alejado de cero indica que hay diferencia significativa, la prueba Tukey permite realizar la comparación de todas las Cajas de dos en dos con todas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020.

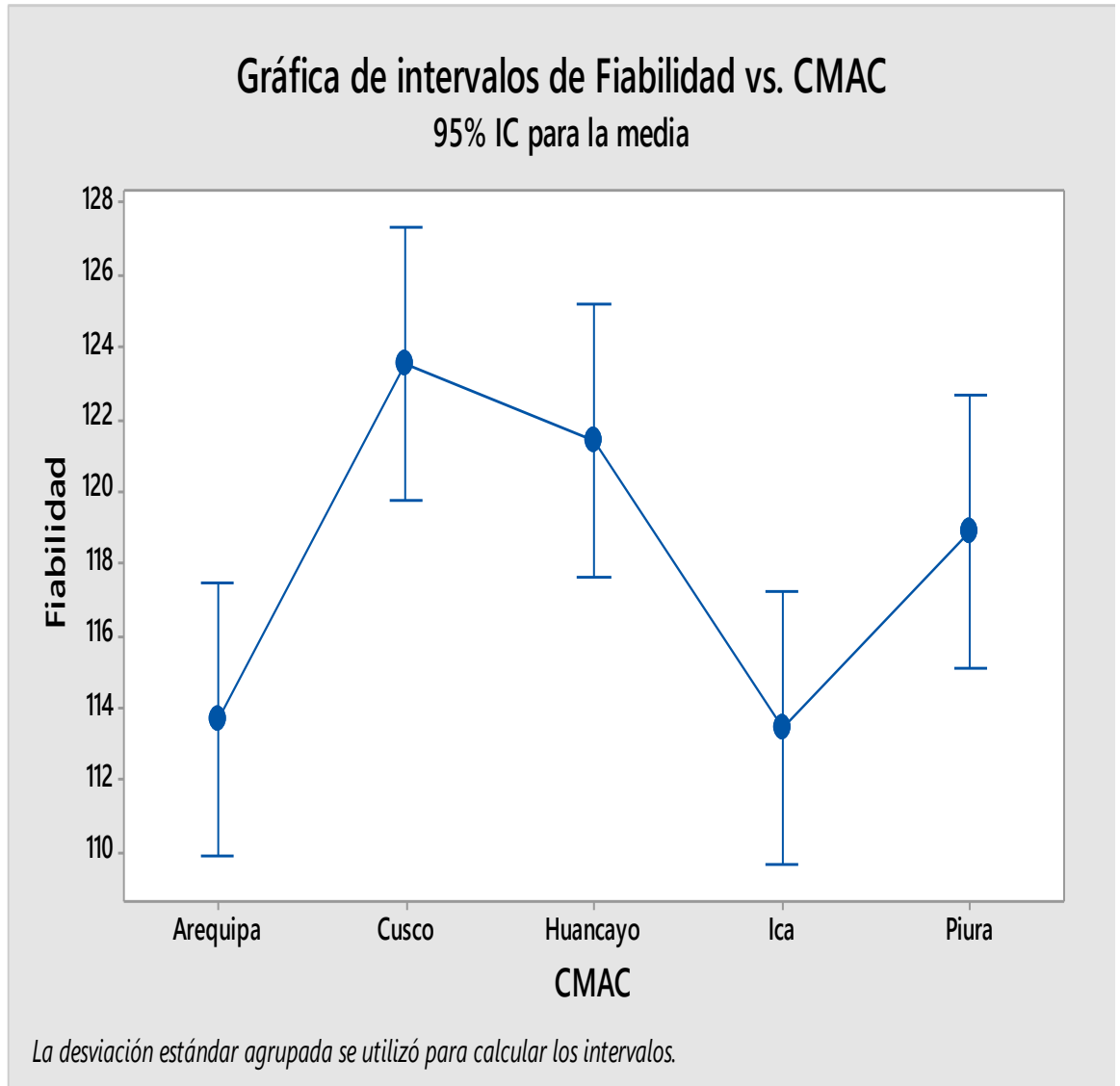
Se indica que, en la comparación de los elementos tangibles de Caja Cusco y Arequipa, La Caja Cusco tiene mejor elemento tangible en comparación con Caja Arequipa, mientras que la Caja Ica con Arequipa no hay una diferencia significativa en elemento tangible porque según la gráfica están en cero

Objetivo específico 2

OE2: Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presente mejor fiabilidad durante los tiempos COVID – 19.

Figura 15

Puntaje de CMAC en cuanto a la fiabilidad en MINITAB



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en el programa MINITAB.

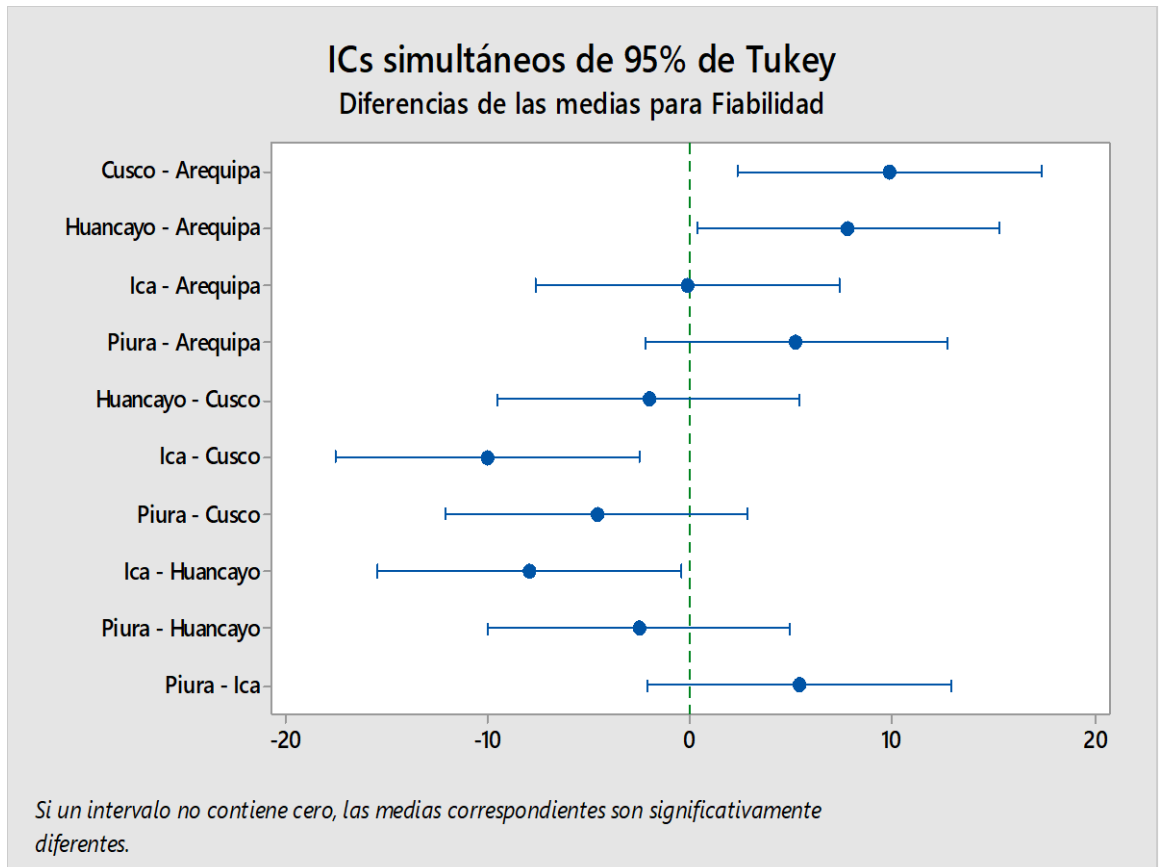
La figura 15, compara la respuesta acerca de fiabilidad con todas las diferentes Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, encontramos que la mejor fiabilidad tiene la Caja Cusco, seguido de Caja Huancayo, Piura, finalmente Ica y Arequipa.

Objetivo específico 2

OE2: Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presente mejor fiabilidad durante los tiempos COVID – 19.

Figura 16

Puntaje de CMAC en cuanto a la fiabilidad en TUKEY



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en la prueba de Tukey.

La figura 16, la prueba Tukey realiza las comparaciones de los puntajes de fiabilidad con todas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020.

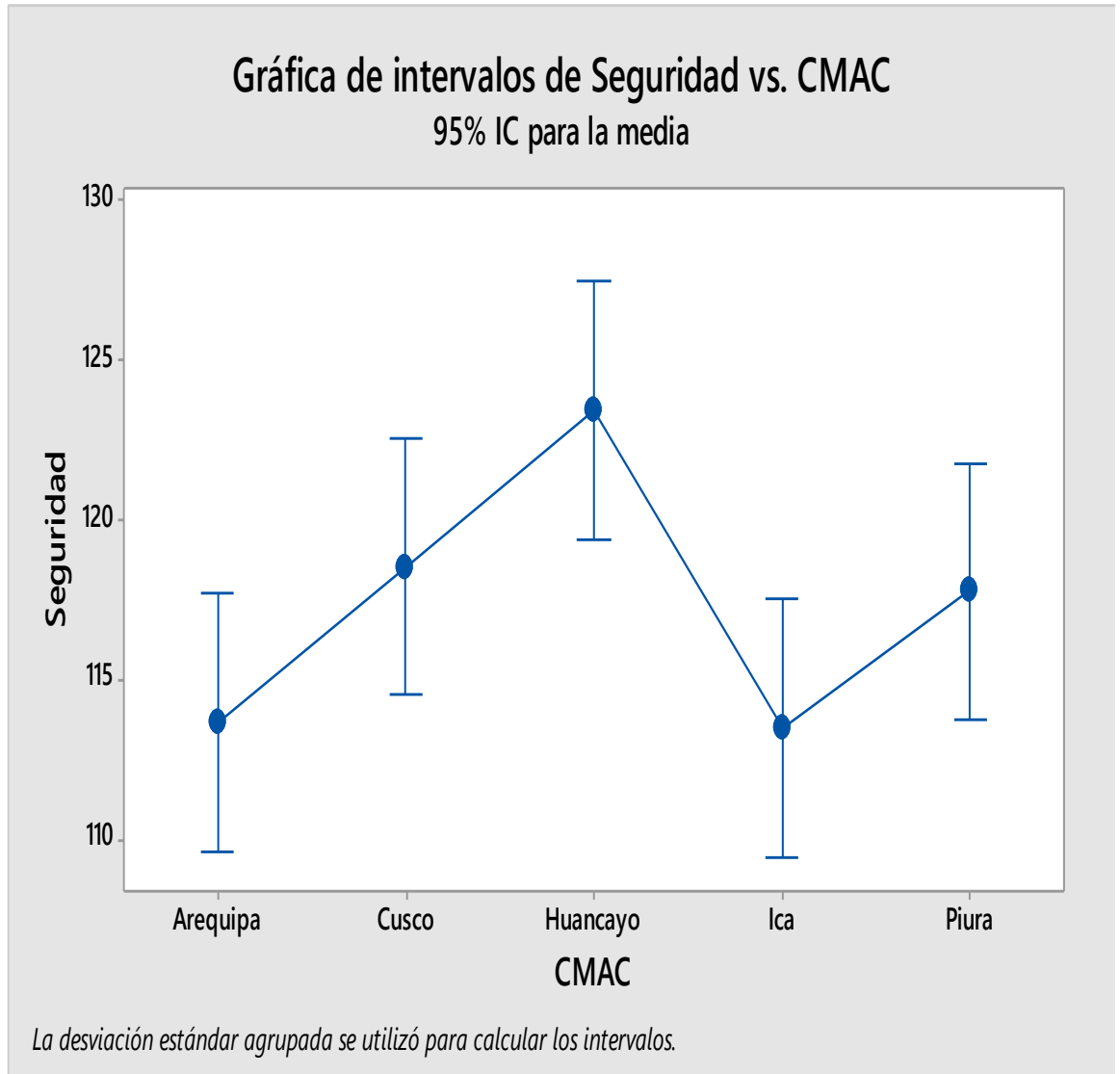
Se indica que la comparación de los elementos tangibles de Caja Cusco y Arequipa a un nivel de confianza del 95% estadísticamente hay diferencia significativa donde a Caja Cusco tiene mejor fiabilidad en comparación con Caja Arequipa según la gráfica no contiene al cero; mientras que la Caja Ica con Arequipa no hay una estadísticamente una diferencia significativa en elemento tangible porque según la gráfica contiene al cero.

Objetivo específico 3

OE3: Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, presenta mejor seguridad durante los tiempos COVID – 19.

Figura 17

Puntaje de CMAC en cuanto a la seguridad en MINITAB



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en el programa MINITAB.

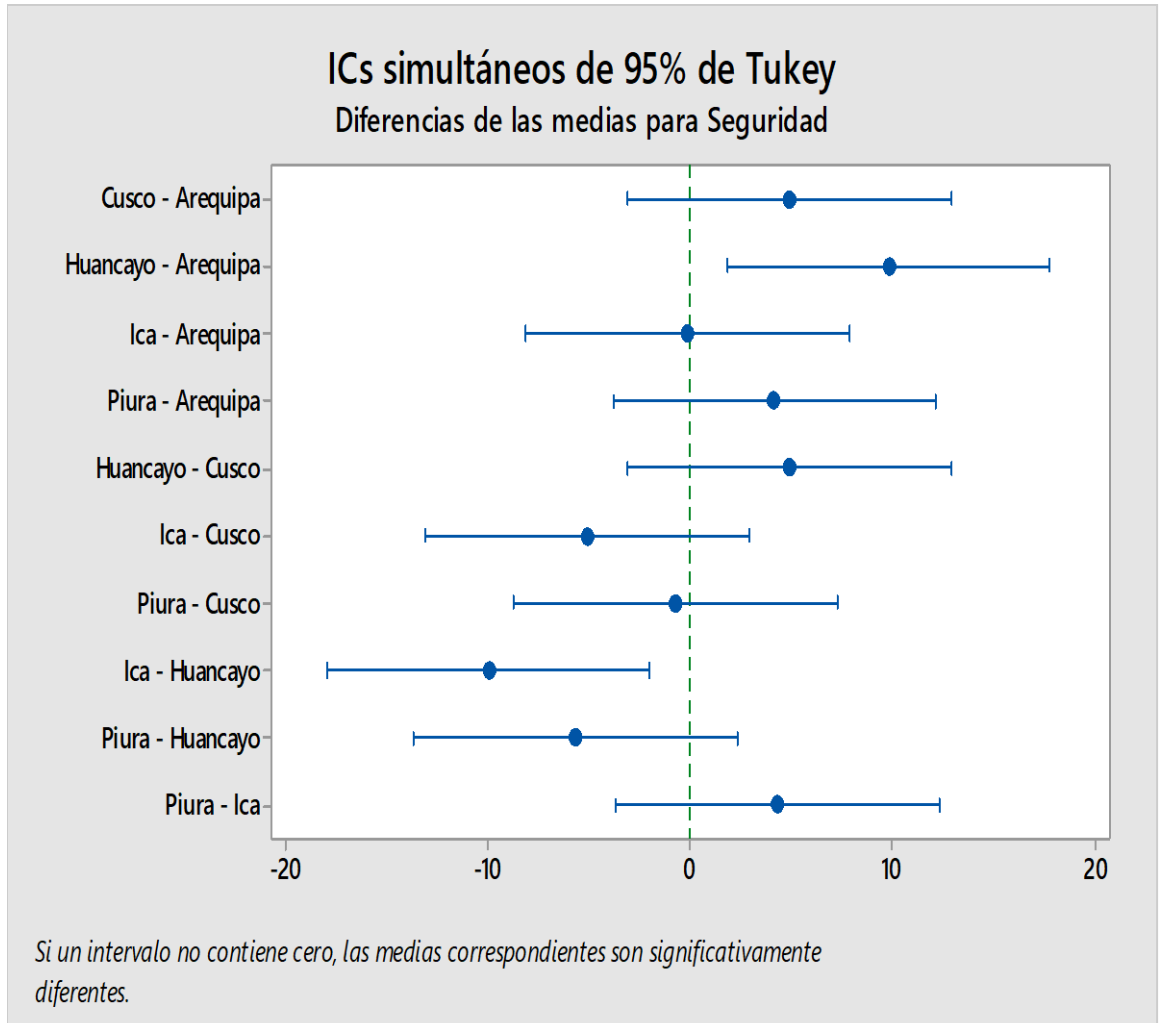
La figura 17, compara la respuesta acerca de seguridad con todas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, donde se encontró que la mejor seguridad tiene la Caja Huancayo, seguido de Caja Cusco, Piura, finalmente Ica y Arequipa.

Objetivo específico 3

OE3: Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, presenta mejor seguridad durante los tiempos COVID – 19.

Figura 18

Puntaje de CMAC en cuanto a la seguridad en TUKEY



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en la prueba de Tukey.

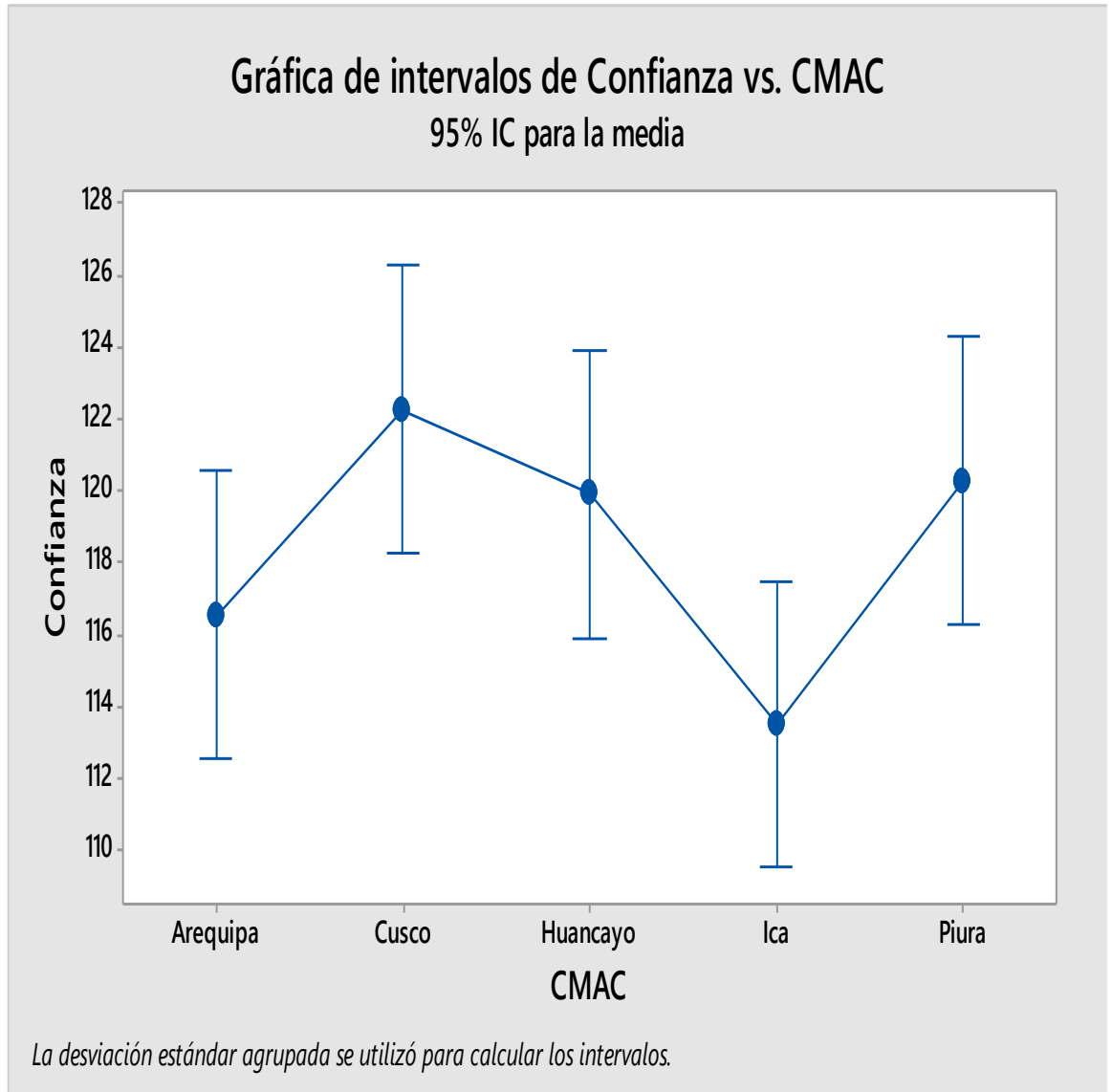
Se indica que en comparación de seguridad de Caja Cusco y Arequipa a un nivel de confianza del 95% estadísticamente hay diferencia significativa donde a Caja Huancayo tiene mejor seguridad en comparación con Caja Arequipa según la gráfica no contiene al cero; mientras que la Caja Piura con Cusco no hay una estadísticamente una diferencia significativa en seguridad porque según la gráfica contiene al cero.

Objetivo específico 4

OE4: Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, presenta mejor confianza durante los tiempos COVID – 19.

Figura 19

Puntaje de CMAC en cuanto a la confianza en MINITAB



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en el programa MINITAB.

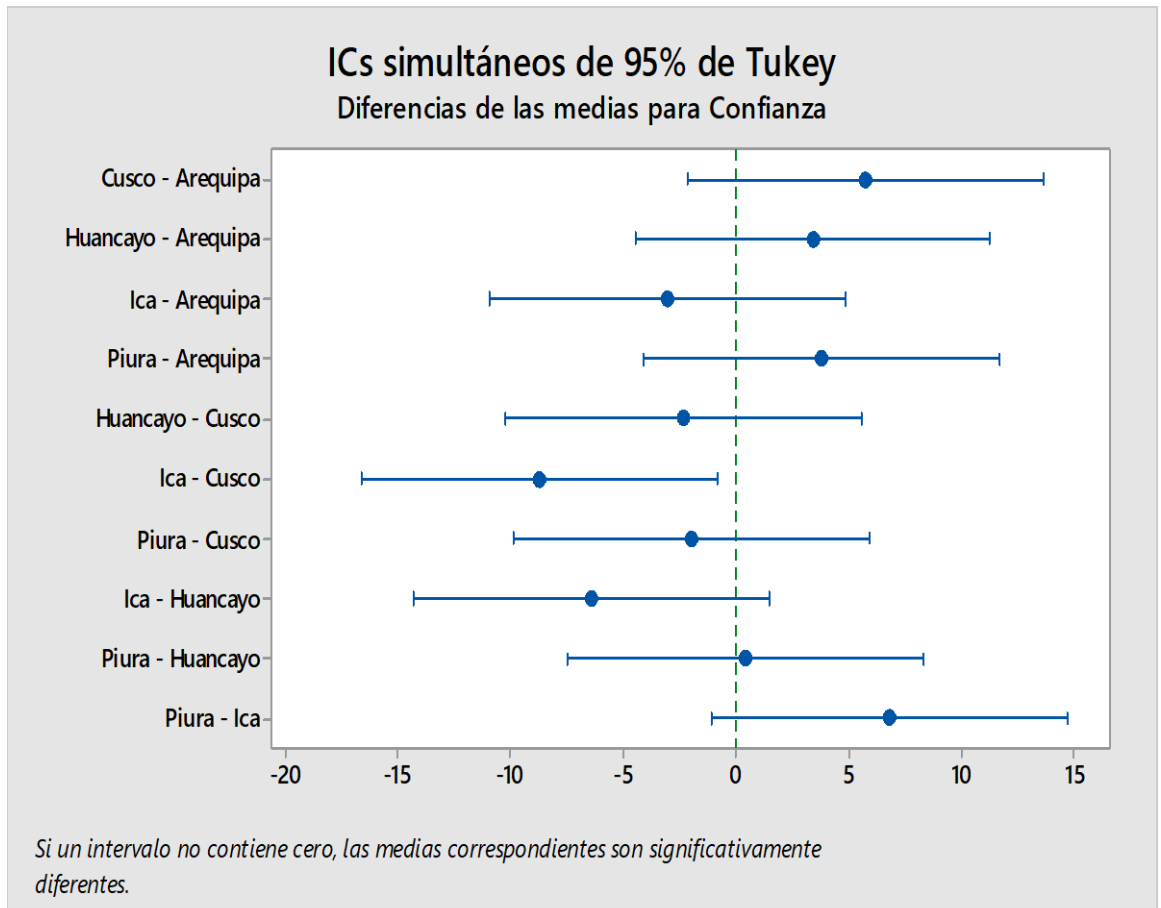
La figura 19, compara la respuesta acerca de confianza con todas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, donde se encontró que la mejor confianza tiene la Caja Cusco, seguido de Caja Piura, Huancayo, finalmente Ica y Arequipa.

Objetivo específico 4

OE4: Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, presenta mejor confianza durante los tiempos COVID – 19.

Figura 20

Puntaje de CMAC en cuanto a la confianza en TUKEY



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en la prueba de Tukey.

La figura 20, la prueba Tukey realiza las comparaciones de los puntajes de confianza con todas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020.

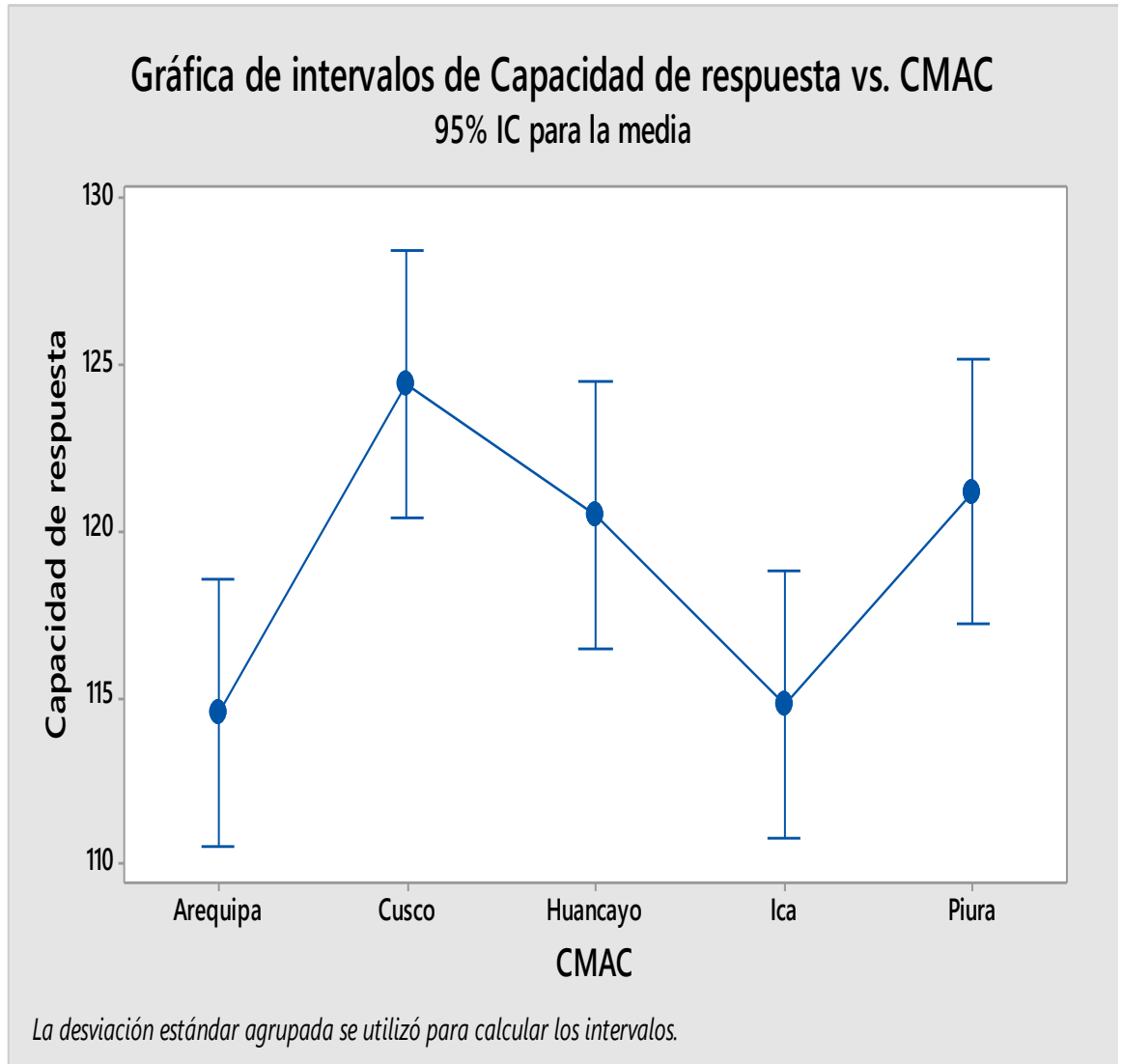
Se indica que en comparación de confianza de Caja Cusco y Arequipa a un nivel de confianza del 95% estadísticamente hay diferencia significativa donde a Caja Piura tiene mejor confianza en comparación con Caja Ica según la gráfica no contiene al cero; mientras que la Caja Piura con Huancayo no hay una diferencia estadísticamente significativa en confianza porque según la gráfica contiene al cero.

Objetivo específico 5

OE5: Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, presenta mejor capacidad de respuesta durante los tiempos COVID – 19.

Figura 21

Puntaje de CMAC respecto a capacidad de respuesta en MINITAB



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en el programa MINITAB.

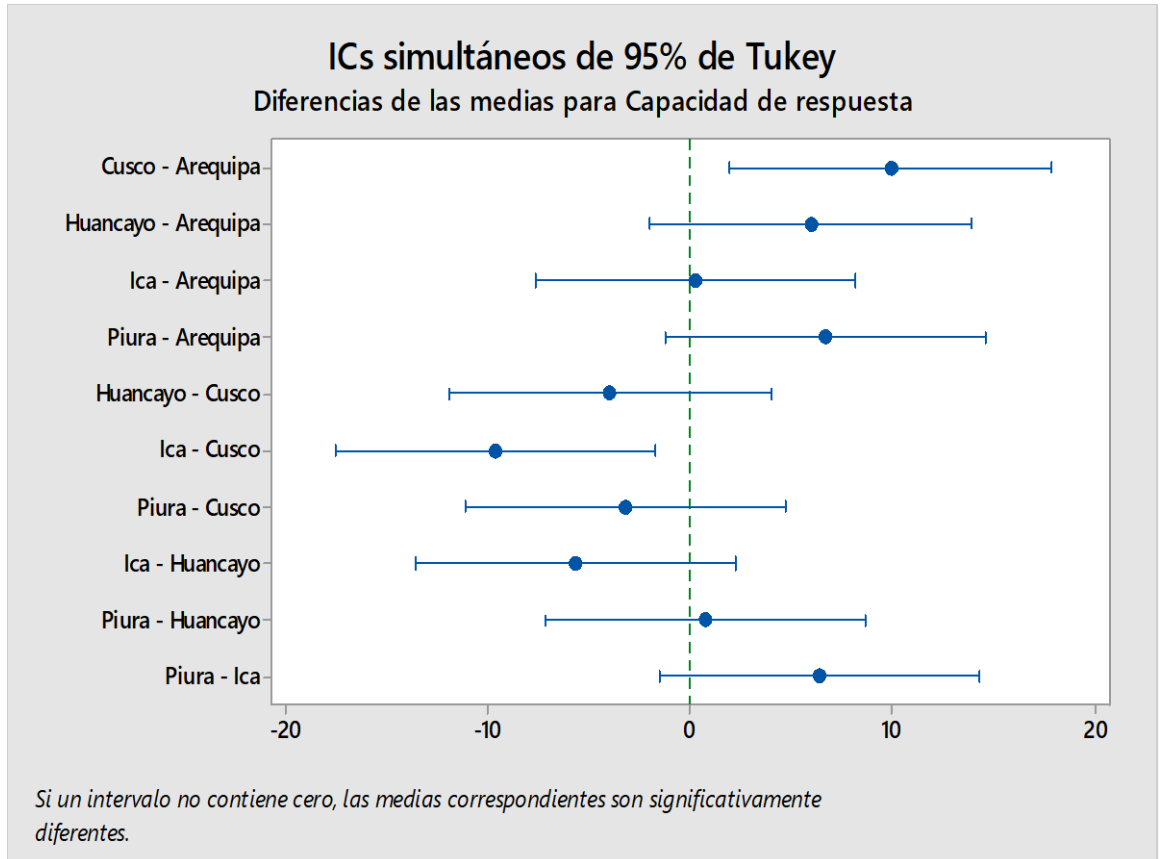
La figura 21, compara la respuesta acerca de capacidad de respuesta con todas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, encontramos que la mejor capacidad respuesta tiene la Caja Cusco, seguido de Caja Piura, Huancayo, finalmente Ica y Arequipa.

Objetivo específico 5

OE5: Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, presenta mejor capacidad de respuesta durante los tiempos COVID – 19.

Figura 22

Puntaje de CMAC respecto a capacidad de respuesta en TUKEY



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en la prueba de Tukey.

La figura 22, la prueba Tukey realiza las comparaciones de los puntajes de capacidad de respuesta con todas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020.

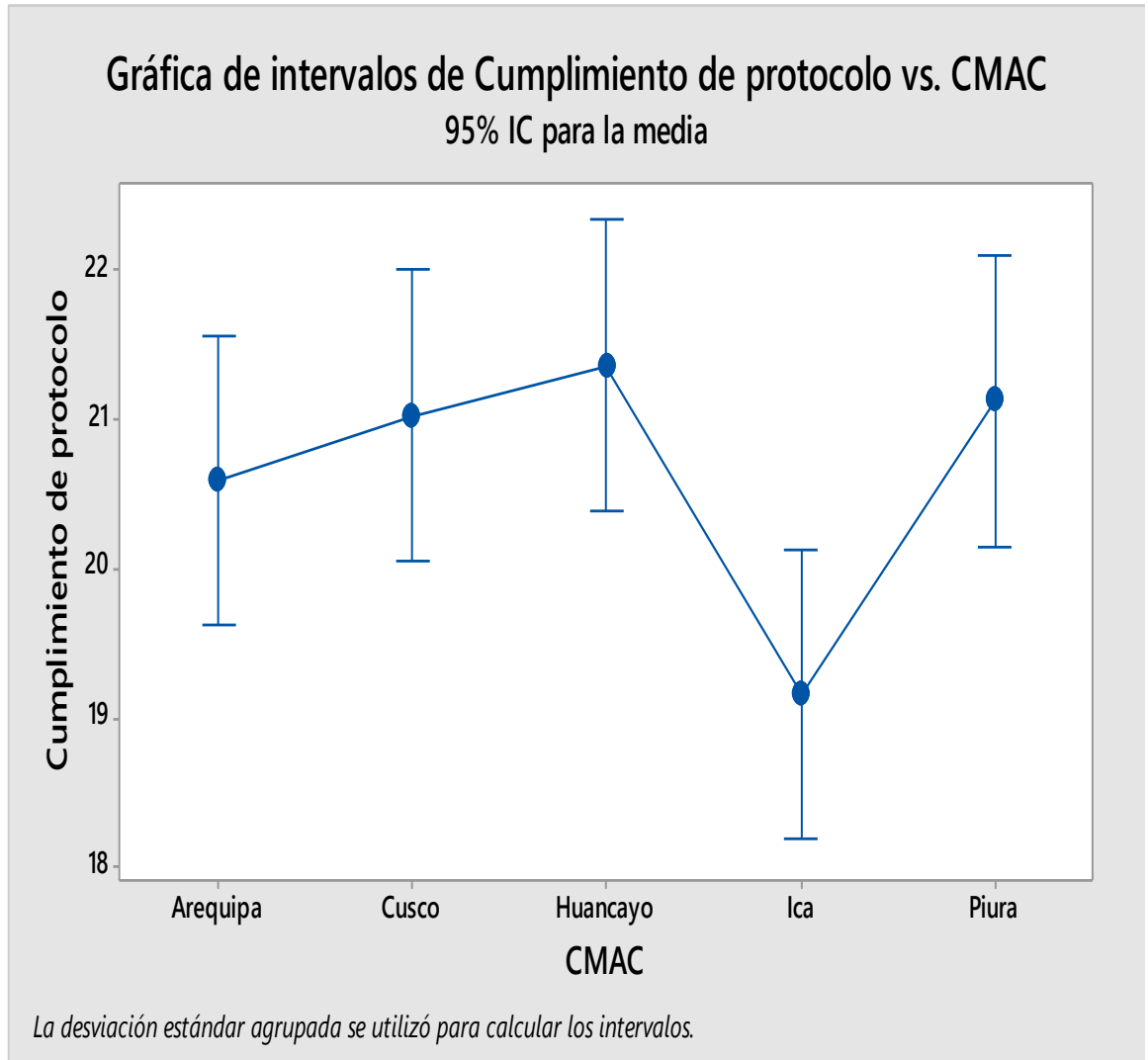
Se indica que en comparación de capacidad de respuesta de Caja Cusco y Arequipa a un nivel de confianza del 95% estadísticamente hay diferencia significativa donde a Caja Cusco tiene mejor capacidad de respuesta en comparación con Caja Arequipa según la gráfica no contiene al cero; mientras que la Caja Ica con Arequipa no hay una diferencia estadísticamente significativa en capacidad de respuesta porque según la gráfica contiene al cero.

Objetivo específico 6

OE6: Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, presenta mejor cumplimiento de protocolo de salud durante los tiempos COVID – 19.

Figura 23

Puntaje de CMAC sobre cumplimiento de protocolo de salud en MINITAB



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en el programa MINITAB.

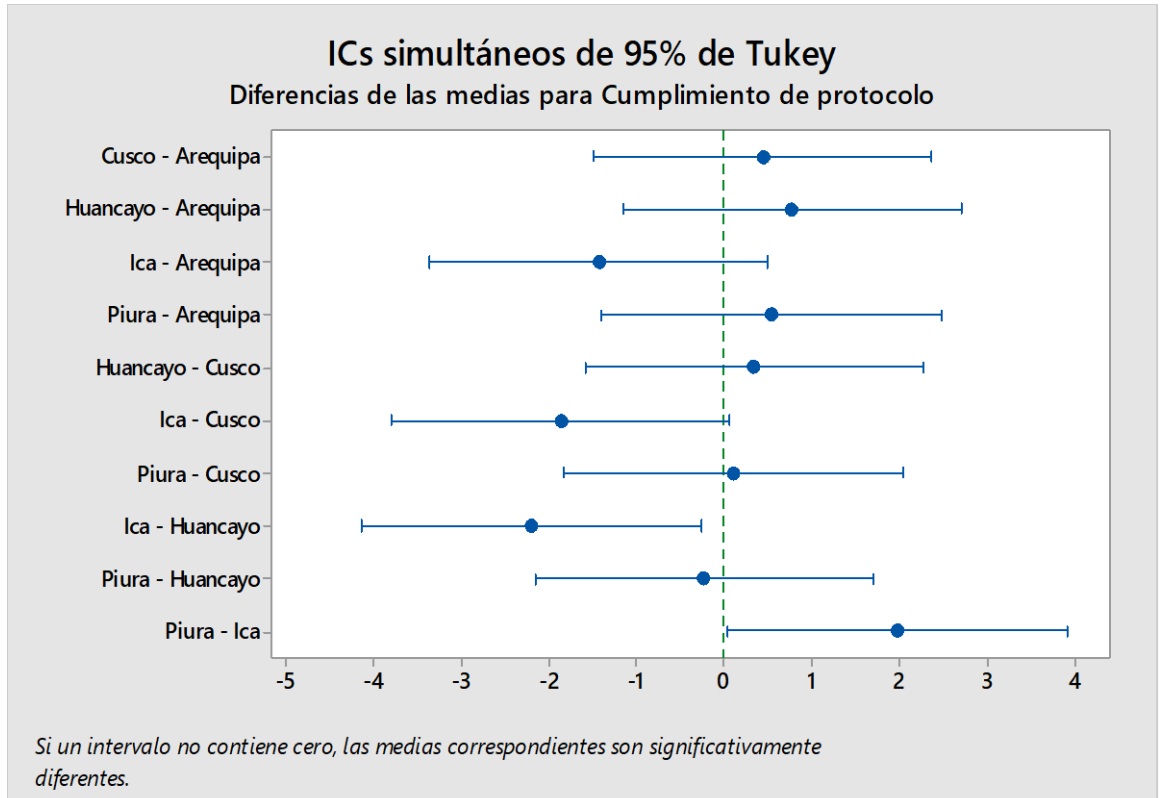
La figura 23, compara la respuesta acerca de cumplimiento de protocolos de salud con todas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, encontramos que el mejor cumplimiento de protocolo de salud tiene la Caja Huancayo, seguido de Caja Piura, Cusco, finalmente Arequipa y Ica.

Objetivo específico 6

OE6: Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, presenta mejor cumplimiento de protocolo de salud durante los tiempos COVID – 19.

Figura 24

Puntaje de CMAC sobre cumplimiento de protocolo de salud en TUKEY



Nota. Datos recogidos de la encuesta procesada en la prueba de Tukey.

La figura 24, la prueba Tukey realiza las comparaciones de los puntajes de cumplimiento de protocolo de salud con todas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020.

Se indica que en comparación de cumplimiento de protocolo de salud de Caja Huancayo y Ica a un nivel de confianza del 95% estadísticamente hay diferencia significativa donde a Caja Huancayo tiene mejor cumplimiento de protocolo de salud en comparación con Caja Ica según la gráfica no contiene al cero; mientras que la Caja Huancayo con Cusco no hay una diferencia estadísticamente significativa en cumplimiento de protocolo de salud porque según la gráfica contiene al cero.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

La investigación se sustenta en los principios teóricos de la calidad de servicio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, en tiempos COVID -19, Apurímac, 2020.

En ese sentido, presentamos y comparamos los resultados obtenidos de las pesquisas realizadas, con las investigaciones consideradas como antecedentes y las teorías propuestas por los autores considerados en la investigación.

Nuestros hallazgos señalan de que la calidad de servicio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, en tiempos COVID -19. Apurímac 2020, fueron que el 0,7% (1 cliente) indican sobre calidad de servicio es muy mala, 5,3% (8 clientes) mala, 34,0% (51 clientes) regular, 31,3% (47 clientes) buena y el 28,7% (43 clientes) indican muy buena.

De los cuales se describe, que en las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas hubo buena atención al cliente.

López, (2018) En el trabajo de investigación sobre; “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”. cuyo objetivo fue determinar la relación de la satisfacción de los clientes con la calidad del servicio en el Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente y se llegó a las siguientes conclusiones: que el buen servicio al cliente es muy importante en cualquier organización, depende de esto el fracaso o el éxito de la misma. Para una empresa siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena servicio y comida.

Alcalde, (2009) define que la calidad es el conjunto de propiedades inherentes al producto o servicio que brindan al cliente y estos juzgaran su valor. Para el cumplimiento de calidad en los tiempos de pandemia se determinó la normativa general sobre las condiciones a que debe sujetarse la Caja y los colaboradores en cumplimiento de sus prestaciones de servicios establecidas en las relaciones contractuales pactadas.

Por otra parte: Carrete, et.al (2011), pág. 44-45, menciona en muchos momentos de calidad observada y experimenta por los clientes no coincide con la de la organización que ofrece el servicio; de ahí que la calidad en el servicio haya transformado de enfoque, basada

en los estándares de calidad establecidos por la empresa, y en lugar de hablar de una calidad objetiva, se habla de una calidad subjetiva o establecida en el juicio del cliente.

Según Nevado et.al (2003) sobre los resultados y los objetivos planteados por la organización sobre la calidad de servicio estará determinada por el análisis e interpretación de los resultados y comparado entre los objetivos deseados por la empresa pública prestadora de servicios, los que esperan los usuarios y aquellos realmente conseguidos. De forma más natural: confrontar por medio de la práctica si el impuesto del servicio se realiza correctamente.

En otros hallazgos, Hernandez, (2017), en su trabajo de investigación “Calidad de servicio y fidelidad del cliente en el Minimarket Adonay S.A.C. En el trabajo de investigación llegó a concluir: entre la fiabilidad y la fidelidad del cliente el cual determino una correlación directa donde un 43.8 % de los encuestados indicaron que están medianamente de arreglo en relación a la fiabilidad, cabe mencionar que se determinó la correlación de Spearman positiva en un 0,673. por otra parte la correlación entre la fidelidad y la interacción del personal del cliente el cual determino una correlación positiva baja contemplando un 32,4 % de los encuestados indican que están medianamente de acuerdo en relación a la interacción del personal, cabe mencionar que se determinó la correlación de Spearman positiva en un 0,262.

“La calidad es la dependencia de la apreciación del cliente en cuanto al servicio recibido, este aspecto estará sujeto a la opinión del cliente si fuese bueno o malo”. (Arbós, 2012)

“El concepto calidad debe ser entendido en el nivel en el que un grupo de propiedades (marcas distintivas), ejecuta con algunos requisitos (expectativas establecidas. Aquellos requisitos tienen que agrandar las expectativas esperadas por el cliente”. Alcalde, (2009)

La calidad es el conjunto de propiedades inherentes al producto o servicio que brindan al cliente y estos juzgaran su valor. Para el cumplimiento de calidad en los tiempos de pandemia se determinó la normativa general sobre las condiciones a que debe sujetarse las Cajas y los colaboradores en cumplimiento de sus prestaciones de servicios establecidas en las relaciones contractuales pactadas.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la calidad de servicio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, en tiempos COVID -19. Apurímac 2020, fueron que el 0,7% (1 cliente) indican sobre calidad de servicio es muy mala, 5,3% (8 clientes) mala, 34,0% (51 clientes) regular, 31,3% (47 clientes) buena y el 28,7% (43 clientes) indican muy buena, así mismo se identifico acerca de la calidad de servicio en comparación en las diferentes Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2020, según la prueba estadística ANOVA encontramos que la mejor calidad de servicio tiene la Caja Huancayo, seguido de Caja Cusco, Piura y finalmente Arequipa e Ica.
2. Se identificó según la prueba ANOVA, que el mejor elemento tangible tiene la Caja Huancayo, seguido de Caja Cusco, Piura, finalmente Ica y Arequipa.
3. Se identificó según la prueba ANOVA, que la mejor fiabilidad tiene la Caja Cusco, seguido de Caja Huancayo, Piura, finalmente Ica y Arequipa.
4. Se identificó según la prueba ANOVA, que la mejor seguridad tiene la Caja Huancayo, seguido de Caja Cusco, Piura, finalmente Ica y Arequipa.
5. Se identifico según la prueba ANOVA, que la mejor confianza tiene la Caja Cusco, seguido de Caja Piura, Huancayo, finalmente Ica y Arequipa. Así mismo se identifico según la prueba ANOVA, la mejor capacidad respuesta tiene la Caja Cusco, seguido de Caja Piura, Huancayo, finalmente Ica y Arequipa.
6. Se identifico según la prueba ANOVA, que el mejor cumplimiento de protocolo de salud tiene la Caja Huancayo, seguido de Caja Piura, Cusco, finalmente Arequipa y Ica.

RECOMENDACIONES

1. A la gerencia mancomunada de las diferentes Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, se recomienda fortalecer la calidad de servicio, con atenciones virtuales y contar con personal capacitado para la orientación de los del uso de la tecnología para el acceso a los servicios que prestan las CMACs.
2. Se recomienda a la gerencia mancomunada, realizar plan de contingencias para la implementación de oficinas de atención a clientes de forma presencial con equipos modernos, seguir mejorando las atenciones virtuales para futuras pandemias para la protección de sus colaboradores y clientes.
3. A los administradores de las diferentes cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas, se les recomienda en la capacidad de respuesta de dar respuestas precisas y concretas con la información que se proporciona a los clientes evitando así posibles reclamos.
4. Se recomienda a las diferentes Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, de contar con infraestructuras amplias para evitar las aglomeraciones, mantener los distanciamientos sociales en tiempos de pandemia, y seguir realizando capacitaciones con sus personales en temas de pandemias.
5. En relación a la seguridad, a los administradores de las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas, se recomienda propiciar el desarrollo de las competencias, habilidades y aptitudes, y la idoneidad que deben tener el personal para las expectativas del cliente, mediante el diseño de políticas y prácticas que garanticen que la calidad del servicio financiero transmita seguridad y confianza en los clientes.
6. En relación del cumplimiento de protocolos de salud ante la emergencia sanitaria, se recomienda a los administradores de las CMACs de la provincia de Andahuaylas, a buscar infraestructuras amplias, equipamientos adecuados y modernos para evitar el contagio cruzado entre empleadores así evitar cierre a la atención a los clientes.

REFERENCIAS

- Alcalde, P. M. (2009). Fundamentos y Conceptos de la Calidad. España: Paraninfo.
- Arbós, L. C. (2012). Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones. Ediciones Díaz de Santos.
- Bello Parra, Daniel., Murrieta Domínguez, Félix., Guzmán Herrera, Jorge. (2019). Modelo de calidad en el servicio diseñado para un organismo del sector público del Estado de Veracruz. Revista Ciencia Administrativa., 111-117.
- Carrasco , S. (2008). metodología de investigacion científica (2008 ed.). peru: san marcos.
- Carrasco, S. (2008). metodología de investigacion científica (2008 ed.). peru: san marcos.
- Carrasco Diaz, S. (2008). metodología de la investigacion científica (2008 ed.). peru: San Marcos.
- Carrete Lopez Garcia, T. y. (2011). Servir con calidad en México. México: LID .
- Castillo Rosales, Á. R. (2018). Evaluación de la calidad de los procesos de atención y servicio al cliente en el Área del Contact Center de la Empresa Plasticaucho Industrial S.A. Chimborazo: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Mexico: McGraw Hill.
- Condori, M. B. (2017). Percepción de la Calidad del Servicio Administrativo por los Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. (Tesis de Pregrado). Andahuaylas.
- F.A.Arias (2017). Gestión del talento humano en la calidad de servicio del call center técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú. Lima.
- G. Arias, F. (2012). el proyecto de investigacion. mexico: EPISTEME.
- Ghiglione, L., & Di Lorenza, R. (2015). Planeamiento y control de gestion. Argentina: Machi.
- Hernandez , R. (2014). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION (2008 ed.). MEXICO: Mc Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & batiptista lucio, m. (2010). metodología de la investigacion (2010 ed.). mexico: McGrawHill.
- Hoffman, D. y. (2012). Marketing de servicios. México: Cengage Learning Editores.

- López, D. C. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil.
- Moreno, N. B. (2003). Calidad de los servicios. Revista Estudios Socio-Jurídicos,, 19-32.
- RODRÍGUEZ, Kelly G,ORTIZ, Olga J. QUIROZ, Alicia I., PARRALES, María L. (2020). El e-commerce y las Mipymes en tiempos de Covid-19. Espacios, 1 -19.
- Vargas, Q. M. (2014). Calidad y servicio Concepto y Herramienta . Bogota,Colombia : ECOE Ediciones.
- Zeithaml, V. P. (1992). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Dias De Santos

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

Título: Calidad de servicio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, en tiempos COVID – 19. Apurímac, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Identificar cuál de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas- Apurímac 2020, presenta mejor calidad de servicio en tiempos COVID – 19?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. ¿Cuál de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presento el mejor elemento tangible durante los tiempos COVID – 19?</p> <p>b. ¿Cuál de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presento mejor fiabilidad durante los tiempos COVID – 19?</p> <p>c. ¿Cuál de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presento mejor seguridad durante los tiempos COVID – 19?</p> <p>d. ¿Cuál de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas,</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Identificar que Caja Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, presenta la mejor calidad de servicios en tiempos COVID – 19. Apurímac, 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presenta el mejor elemento tangible durante los tiempos COVID – 19.</p> <p>b. Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presenta mejor fiabilidad durante los tiempos COVID – 19.</p> <p>c. Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presenta mejor seguridad durante los tiempos COVID – 19.</p> <p>d. Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región</p>	<p>HIPÓTESIS:</p> <p>En las investigaciones de nivel exploratorio, debido al escaso conocimiento que se posee sobre el objeto de estudio, no se plantean hipótesis de forma explícita, es decir, se trabaja sólo con objetivos. Arias, (2012), P,47.</p> <p>El autor indica que una hipótesis ya no será necesario cuando la investigación es descriptiva. Por lo tanto, solo se trabajará con los objetivos</p>	<p>VARIABLE UNICA:</p> <p>Calidad de servicio en tiempos de COVID-19</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Seguridad • Confianza • Capacidad de respuesta • Cumplimiento del plan de vigilancia sanitario por COVID-19

<p>región Apurímac, presento la mejor confianza durante los tiempos COVID – 19?</p> <p>e. ¿Cuál de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presento mejor capacidad de respuesta durante los tiempos COVID – 19?</p> <p>f. ¿Cuál de las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presento mejor cumplimiento de protocolos de salud ante la emergencia sanitaria en tiempos de COVID-19?</p>	<p>Apurímac, presenta mejor confianza durante los tiempos COVID – 19.</p> <p>e. Describir que Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presenta mejor capacidad de respuesta durante los tiempos COVID – 19.</p> <p>f. Describir que caja Municipal de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, presenta mejor cumplimiento de protocolo de salud ante la emergencia sanitaria COVID-19.</p>		
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: Inductivo</p> <p>DISEÑO: No experimenta</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo-comparativo</p>	<p>POBLACIÓN: Clientes de las 05 CMACs de la provincia de Andahuaylas.</p> <p>MUESTRA: 150 clientes de CMACs de la provincia de Andahuaylas.</p>	<p>TÉCNICAS:</p> <p>Encuesta</p>	<p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Cuestionario</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: SPSS V25, Minitab 18 y Excel</p>

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Título: Calidad de servicio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, en tiempos COVID – 19.

Apurímac, 2020.

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Calidad de servicio en tiempos COVID – 19	La calidad del servicio estará determinada por el análisis comparado entre los resultados o entre los objetivos deseados por la organización pública prestadora de servicios, los que esperan los usuarios y aquellos realmente conseguidos. (Nevado-Batalla Moreno, 2003)	La calidad es la dependencia de la apreciación del cliente en cuanto al servicio recibido, este aspecto estará sujeto a la opinión del cliente si fuese bueno o malo.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de apariencia moderna - Instalaciones físicas visualmente atractivas - Personal con apariencia pulcra - Señalización de ubicación
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado - Servicio adecuado - Compromiso con el servicio - Capacidad de desempeñar una función
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento - Seguridad - Interés - Responden a las inquietudes
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Atención Individualiza - Horarios de atención - Respeto - Cortesía - Comprensibles
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Tiempo - Disposición de ayudar - Tono comunicacional

			Cumplimiento del plan de vigilancia Sanitario por COVID – 19	<ul style="list-style-type: none">- Carteles informativos- Medidas para la limpieza y desinfección- Distanciamiento social- Equipos de protección personal (EPP)
--	--	--	--	---

Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos

Título: Calidad de servicio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, en tiempos COVID – 19.

Apurímac, 2020.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso %	N° de ítems	Ítems o Preguntas	E.V
Calidad de servicio en tiempos COVID – 19	Elemento tangible	a) Equipos de apariencia moderna b) Instalaciones físicas visualmente atractivas c) Personal con apariencia pulcra d) Ubicación	20,71	06	¿La infraestructura de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, es adecuada para la zona y cantidad de clientes durante COVID -19?	Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4) Muy buena (5)
					¿Considera usted que los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito? ¿Utilizan vestimenta adecuada para el proceso de atención al cliente durante COVID -19?	
					¿Cuándo visita a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito encuentra correctamente señalización exterior de medidas preventivas contra el COVID -19?	
					¿Cuándo visita a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito encuentra señalización correcta de muebles con medidas preventivas contra el COVID -19?	
					¿Las instalaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, físicas son visualmente atractivas en prevención de la emergencia sanitaria COVID- 19?	
					¿El personal encargado de captar su atención lo realiza de manera correcta en prevención de la emergencia sanitaria COVID- 19, sin caer en la incomodidad?	
	Fiabilidad	a) Personal capacitado b) Servicio	17,23	05	¿Usted está conforme con el tiempo de atención que le brindan los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	

		<p>adecuado</p> <p>c) Compromiso con el</p> <p>d) Servicio</p> <p>e) Capacidad de</p> <p>f) desempeñar una función</p>			<p>¿Considera que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuenta con un personal capacitado para brindarle un buen servicio durante la emergencia sanitaria COVID - 19?</p> <p>¿El servicio que ofrece la Caja Municipal de Ahorro y Crédito le genera confianza durante la emergencia sanitaria COVID - 19?</p> <p>¿Desde la primera vez que visitó a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, el servicio mejoró durante la emergencia sanitaria COVID - 19?</p> <p>¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito, es honesto con el servicio que se va a ofrecer durante la emergencia sanitaria COVID - 19?</p>	
	Seguridad	<p>a) Comportamiento</p> <p>b) Seguridad</p> <p>c) Interés</p> <p>d) Responden a las</p> <p>e) inquietudes</p>	13,8	04	<p>¿El comportamiento de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, té inspira confianza durante la emergencia sanitaria COVID - 19?</p> <p>¿Se siente seguro al ingresar a las instalaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, durante la emergencia sanitaria COVID - 19?</p> <p>¿En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, se interesa por tomar en consideración las opiniones del público durante la emergencia sanitaria COVID - 19?</p> <p>¿Los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, tienen conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas durante la emergencia sanitaria COVID - 19?</p>	
	Confianza	<p>a) Atención Individualiza</p> <p>b) Horarios de atención</p> <p>c) Respeto</p>	17,23	05	<p>¿Considera que los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, brinda una atención individualiza con los protocolos establecidos durante la emergencia sanitaria COVID – 19?</p> <p>¿Cree Ud. ¿Que los horarios de atención en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, son adecuados durante la emergencia sanitaria COVID - 19?</p>	

		d) Cortesía e) comprensibles			¿Los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, son respetuosos al atenderle durante la emergencia sanitaria COVID - 19? ¿Cree usted que los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, muestran cortesía al atenderle durante la emergencia sanitaria COVID - 19? ¿Cree usted que los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, muestran cortesía al atenderle durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	
	Capacidad de respuesta	a) Comunicación b) Tiempo c) Disposición de ayudar d) Tono comunicacional	13,8	04	¿Considera que los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Son efectivos al comunicarse con el cliente durante la emergencia sanitaria COVID - 19? ¿El tiempo de atención de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, es acorde a sus requerimientos durante la emergencia sanitaria COVID - 19? ¿El personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, tiene la disposición de ayudar cuando lo necesita durante la emergencia sanitaria COVID - 19? ¿Los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, tienen un trato cordial y respetuoso durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	
	Cumplimiento de protocolo de salud ante	a) Carteles informativos b) Medidas para	17,23	05	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito, cumple con las medidas de limpieza y desinfección como toma de temperatura al momento de ingresar a la agencia?	

	<p>emergencia sanitaria por coronavirus</p>	<p>la limpieza y desinfección</p> <p>c) Distanciamient o social</p> <p>d) Equipos de protección personal (EPP)</p>			<p>¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito, tiene carteles informativos con medidas de prevención sobre el COVID - 19?</p> <hr/> <p>¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito, cuenta con marcas al interior de la agencia, señalizando la distancia mínima de 1 metro entre los propios clientes: piso, sillas o sillones de espera?</p> <hr/> <p>¿La caja Municipal de Ahorro y Crédito, tiene lineamientos de bioseguridad para el desarrollo de las actividades financieras, al interior y exterior de las agencias; ¿con la finalidad de proteger a sus, clientes durante la emergencia sanitaria COVID - 19?</p> <hr/> <p>¿Los colaboradores de la Caja municipal de Ahorro y crédito, Usan sus equipos de protección personal (EPP) de forma correcta y en todo momento; los cuales consisten en mascarilla y protector facial?</p>	
--	---	--	--	--	--	--

Anexo 04: Instrumento de recojo de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS



FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

Estimado cliente:

Tenga usted un buen día, por favor, dedique unos momentos de su tiempo a completar esta encuesta de forma sincera, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el trabajo de investigación titulado: “calidad de servicio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, en tiempos COVID – 19. Apurímac, 2020”.

=====

Responda las preguntas marcando con un aspa “X” la alternativa que Ud. Considere pertinente.

DATOS GENERALES:

1. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Edad

- a) Menos de 25 años
- b) De 26 a 35 años
- c) De 36 a 50 años
- d) De 51 a más

Para evaluar las variables, marca con una “x” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

Variable: Calidad de servicio en tiempos COVID – 19						
Dimensión: Elemento tangible						
1	¿La infraestructura de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, es adecuada para la zona y cantidad de clientes durante COVID -19?	5	4	3	2	1
2	¿Considera usted que los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito? ¿Utilizan vestimenta adecuada para el proceso de atención al cliente durante COVID -19?	5	4	3	2	1
3	¿Cuándo visita a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito encuentra correctamente señalización exterior de medidas preventivas contra el COVID -19?	5	4	3	2	1
4	¿Cuándo visita a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito encuentra señalización correcta de muebles con medidas preventivas contra el COVID -19?	5	4	3	2	1
5	¿Las instalaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, físicas son visualmente atractivas en prevención de la emergencia sanitaria COVID- 19?	5	4	3	2	1
6	¿El personal encargado de captar su atención lo realiza de manera correcta en prevención de la emergencia sanitaria COVID- 19, sin caer en la incomodidad?	5	4	3	2	1
Dimensión: Fiabilidad						
7	¿Usted está conforme con el tiempo de atención que le brindan los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
8	¿Considera que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuenta con un personal capacitado para brindarle un buen servicio durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1

9	¿El servicio que ofrece la Caja Municipal de Ahorro y Crédito le genera confianza durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
10	¿Desde la primera vez que visitó a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, el servicio mejoró durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
11	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito, es honesto con el servicio que se va a ofrecer durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
Dimensión: Seguridad						
12	¿El comportamiento de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, té inspira confianza durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
13	¿Se siente seguro al ingresar a las instalaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
14	¿En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, se interesa por tomar en consideración las opiniones del público durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
15	¿Los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, tienen conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
Dimensión: Confianza						
16	¿Considera que los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, brinda una atención individualiza con los protocolos establecidos durante la emergencia sanitaria COVID – 19?	5	4	3	2	1
17	¿Cree Ud. ¿Que los horarios de atención en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, son adecuados durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
18	¿Los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, son respetuosos al atenderle durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1

19	¿Cree usted que los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, muestran cortesía al atenderle durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
20	¿Cree usted que los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, muestran cortesía al atenderle durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
Dimensión: Capacidad de respuesta						
21	¿Considera que los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Son efectivos al comunicarse con el cliente durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
22	¿El tiempo de atención de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, es acorde a sus requerimientos durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
23	¿El personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, tiene la disposición de ayudar cuando lo necesita durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
24	¿Los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, tienen un trato cordial y respetuoso durante la emergencia sanitaria COVID - 19?	5	4	3	2	1
Dimensión: Cumplimiento de plan de vigilancia sanitaria por COVID-19						
25	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito, cumple con las medidas de limpieza y desinfección como toma de temperatura al momento de ingresar a la agencia?	5	4	3	2	1
26	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito, tiene carteles informativos con medidas de prevención sobre el COVID – 19?	5	4	3	2	1
27	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito, cuenta con marcas al interior de la agencia, señalizando la distancia mínima de 1 metro entre los propios clientes: piso, sillas o sillones de espera?	5	4	3	2	1
28	¿La caja Municipal de Ahorro y Crédito, tiene lineamientos de bioseguridad para el desarrollo	5	4	3	2	1

	de las actividades financieras, al interior y exterior de las agencias; con la finalidad de proteger a sus clientes durante la emergencia sanitaria COVID - 19?					
29	¿Los colaboradores de la Caja municipal de Ahorro y crédito, Usan sus equipos de protección personal (EPP) de forma correcta y en todo momento; los cuales consisten en mascarilla y protector facial?	5	4	3	2	1

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

"Nivel de calidad de servicio en tiempos covid-19; en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2021"

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y apellidos: Oscar Apaza Apaza

Grado académico: Doctor.

Fecha: 05/04/2021

III OBERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

Mejorar

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

OK.

CONTENIDO (Referido a la representación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar

IV. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento procede no procede para su aplicación.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGUEDAS

Dr. Oscar Apaza Apaza
DOLENTE

Sello y firma del evaluador

DNI 31188540

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

“Nivel de calidad de servicio en tiempos de covid-19; en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Andahuaylas, Apurimac,2021”

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y apellidos: Katherine Elizabeth yenque Guerreros.

Grado académico: Magister.

Fecha: 16 /01/2021

III OBERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

.....corregir algunas observaciones de ortografía.....

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....acorde a las normas.....

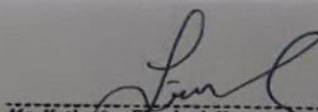
CONTENIDO (Referido a la representación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
.....

IV. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento procede no procede para su aplicación.

.....
.....



Mp. Katherine Elizabeth Yenque Guerreros
ADMINISTRADORA
BLAD N° 08167

.....
Sello y firma del evaluador

DNI. 43393360.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y apellidos: Manajo Herminida Valencia Llanoca

Grado académico: Magister

Fecha: 05 /04/2021

III OBERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

Mejorar

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

O.K.

CONTENIDO (Referido a la representación de los reactivos, al grupo muestral)

O.K.

IV. VALIDACIÓN:

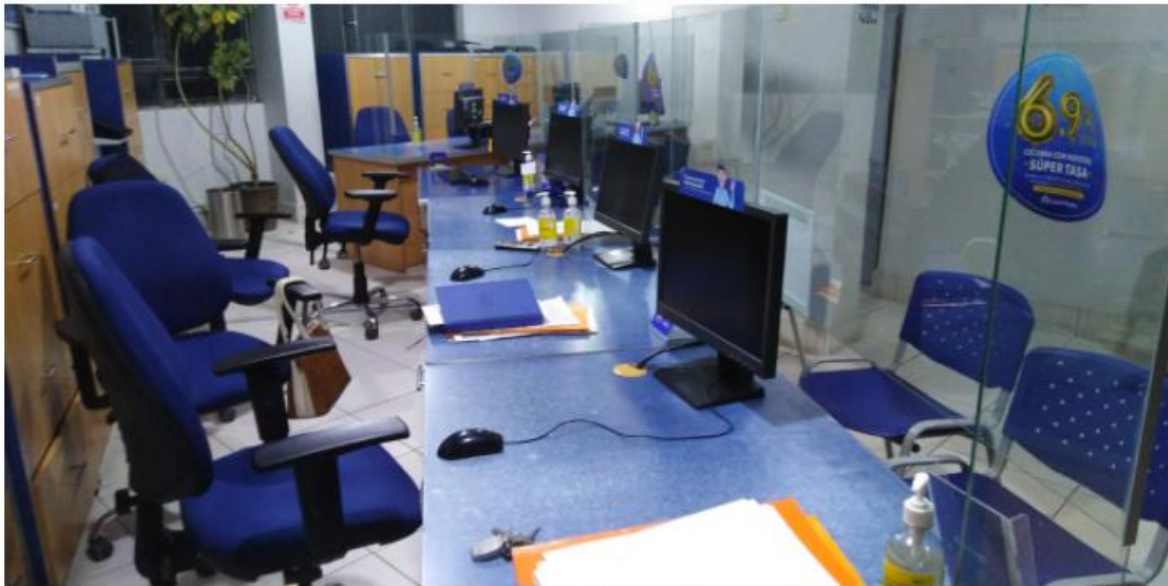
Luego de observado el instrumento procede no procede para su aplicación.



Sello y firma del evaluador

DNI.42569366

Anexo 06: Fotografías de la investigación







Anexo 07: Base de datos SPSS V25

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46

	CMAC	Gen	Eda	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	Cusco	Masculino	De 26 a 35...	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Buena	Regular	Buena	Muy buena	Regular
2	Cusco	Masculino	De 26 a 35...	Muy buena	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Buena	Buena
3	Cusco	Masculino	De 36 a 50...	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena	Regular
4	Cusco	Masculino	De 36 a 50...	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
5	Cusco	Femenino	Menos de ...	Buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
6	Cusco	Femenino	De 26 a 35...	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Regular	Muy buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Buena	Muy buena
7	Cusco	Masculino	De 26 a 35...	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Muy buena
8	Cusco	Femenino	De 26 a 35...	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Buena
9	Cusco	Masculino	De 26 a 35...	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Regular	Muy buena
10	Cusco	Masculino	De 26 a 35...	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena
11	Cusco	Femenino	De 51 a más	Muy buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular	Buena
12	Cusco	Masculino	De 26 a 35...	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
13	Cusco	Masculino	De 26 a 35...	Muy buena	Buena	Muy buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena
14	Cusco	Masculino	De 36 a 50...	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
15	Cusco	Masculino	De 36 a 50...	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Regular	Regular
16	Cusco	Femenino	Menos de ...	Buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
17	Cusco	Femenino	De 26 a 35...	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Regular	Muy buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Buena	Muy buena
18	Cusco	Masculino	De 26 a 35...	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Muy buena
19	Cusco	Femenino	De 26 a 35...	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
20	Cusco	Masculino	De 26 a 35...	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
21	Cusco	Masculino	De 26 a 35...	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
22	Cusco	Femenino	De 51 a más	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CMAC	N Numérico	8	0	Cajas Municipa...	{1, Arequipa...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Gen	N Numérico	8	0	Género	{1, Femenin...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Eda	N Numérico	8	0	Edad	{1, Menos d...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	P1	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	P2	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	P3	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	P4	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	P5	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	P6	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	P7	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	P8	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	P9	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	P10	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	P11	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	P12	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	P13	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	P14	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	P15	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	P16	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	P17	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	P18	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	P19	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	P20	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	P21	N Numérico	8	0		{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada